PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN (e-SPT) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Subang)

Oleh :

Muhammad Fuad Hasan
Program Studi Akuntansi- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This research was conducted on 100 individuals who are registered taxpayers on KPP Pratama Subang. The purpose of this research to determine the effect of Quality Tax Service and Quality Tax Information System (e-SPT) on Satisfaction Taxpayer personally registered on KPP Pratama Subang.

This research type is quantitative research, with descriptive and verifikatif method. The population in this study is 190,937 individual taxpayers registered on KPP Pratama Subang. And the sample in this research is 100 person taxpayer person, taken by using simple random sampling technique. Data obtained by distributing questionnaires directly to 100 individual taxpayers.

The data analysis method used is SEM PLS with the help of SmartPLS 2.0 software. The result of this research indicate that variable of service quality of tax and variable of quality of tax information system (e-SPT) give significant influence to taxpayer satisfaction variable. This research provides empirical evidence that the quality of tax service and quality of tax information system (e-SPT) affect the taxpayer's satisfaction on individual taxpayers in KPP Pratama Subang.

Keywords : Quality of Tax Service, Quality of Tax Information System (e-SPT), Taxpayer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap negara dituntut untuk memiliki sumber penerimaan yang digunakan untuk menjalankan pemerintahannya (Surya Laksono, 2014:1). Untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan, pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit, sedangkan penerimaan negara dari devisa yang berasal dari ekspor dan berbagai jenis bantuan dari luar negeri masih dirasa tidak cukup jika dibanding dengan besarnya pengeluaran untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan (Dina Fitriani W dan Putu Mahardika Adi Saputra, 2009:135). Pajak merupakan tumpuan sumber penerimaan terbesar negara, dan berdasarkan kenyataan Pajak Penghasilan (PPh) telah memberikan konstribusi terbanyak pada penerimaan negara untuk pembangunan Indonesia (Abdul Jabar Yosoef, 2013:20). Sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku, bahwa setiap Wajib Pajak dituntut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Wati Aris Astuti dan Irly Twistian Silvan). Pemerintah sangat berharap pajak penghasilan bertambah besar setiap tahunnya baik dari segi jumlah penerimaan maupun dari segi pembayarannya (Wahyuni dalam Rizki Wulandari, 2015:87).

Mengingat pentingnya peranan pajak, maka kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak (Indra Pahala, dkk. 2013). Sebagaimana diketahui bahwa, kepuasan konsumen (wajib pajak) merupakan terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Hutasoit, 2012). Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak (Indra Pahala, dkk. 2013). Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan dengan sukarela dalam membayar pajak (Indra Pahala, dkk. 2013).

Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak (Indra Pahala, dkk. 2013). Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan penggunaan sistem informasi teknologi untuk dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Indra Pahala, dkk. 2013). Pelayanan Publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2010). Pelayanan tepat waktu dari

segenap petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat wajib pajak akan menambah kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memenuhi kewajibanya (Wawan Haryanto, 2012).

Upaya lain yang seharusnya Direktorat Jenderal Pajak lakukan yaitu dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014). Sistem merupakan serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan (Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart, 2016). Sebagian sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar (Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart, 2016). Kualitas suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut, memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014).

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk meneliti lebih lanjut permasalahan di atas dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (E-Spt) 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 Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2) Seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut C.C Hutasoit (2012:36) Kualitas Pelayanan merupakan kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi ; bukti langsung kasat mata berupa fasilitas fisik, perhatian pribadi terhadap kebutuhan konsumen, daya tanggap staff dan karyawan dalam memberikan layanan dan jaminan atas berbagai hal kepada konsumen.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik jasa yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (wajib pajak), yang akan menentukan daya tarik pelanggan terhadap pelayanan yang diterima untuk kembali mempergunakan layanan tersebut dimasa depan.

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*)

Menurut Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart (2016:10) Sistem Informasi Akuntansi (Perpajakan) merupakan Suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan. Sedangkan, menurut Liberti Pandiangan (2008:35) *e-SPT* merupakan penyampaian SPT dalam bentuk *digital* ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT)* merupakan fasilitas untuk pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, yang digunakan untuk merekam data, memelihara data dan cetak SPT.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Tjiptono (2016:145) Kepuasan Pelanggan (Wajib Pajak) merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Harbani Pasolong (2016:145) Kepuasan Pelanggan (Wajib Pajak) merupakan mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Berdasarkan kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (Wajib Pajak) merupakan tingkat perasaan yang muncul dari membandingkan antara kenyataan yang diperoleh dengan apa yang sebenarnya diharapkan oleh Wajib Pajak itu sendiri.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut C.C. Hutasoit (2012:34) Pelayanan merupakan usaha untuk menawarkan produk atau jasa yang dapat memenuhi harapan konsumen dan dapat memuaskan konsumen sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang berlaku.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Livari (2005) dalam Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014:4) Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan meningkat.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan pernyataan di atas, maka penulis mecoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

- H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
- H_2 : Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

III. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2),metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berat kegiatan penelitian ini di pada cirri-ciri keilmuan,yaitu rasional,empiris, dan sistematis.

Adapun metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan verivikatif.

Pengertian penelitian deskriptif menurut Uber Silalahi (2012:28) Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala kelompok tertentu atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

Sedangkan metode verivikatif menurut Uber Silalahi (2012:40) Penelitian verikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memeriksa atau membuktian kebenaran teori atau hasil penelitian lain yang dilakukan sebelumnya.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Uber Silalahi (2012:120) Definisi operasional variabel Merupakan seperangkat petunjuk atau kriteria atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya dengan memilki rujukan-rujukan empiris.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang diteliti perlu diberi batasan-batasan sebagai berikut:

1) Variabel Independen (X_1) dan (X_2)
   Menurut Surjaweni (2015:75) variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen/bebas. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) (X_2).
2) Variabel Dependen (Y),
   Menurut Surjaweni (2015:75) variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak.

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. Definisi data primer menurut Sujarweni (2015:88) data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Data Primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuisioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

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

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuisioner. Menurut Uber Silalahi (2012:296) Kuesioner atau angket satu mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang di syaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati. Satu kuesioner atau angket adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang di formulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan.

Hasil dari kuisioner ini disebarkan dilihat dari tingkat kuisioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuisioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai *response rate* (tingkat tanggapan responden).

3.4 Populasi , Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Subang yang berjumlah 190. 937 orang.

Menurut (Sugiyono, 2012:120) pengertian sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

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

$$n = \frac{N}{(N.e^2)+1}$$

Keterangan:
n = Jumlah sampel
N= Jumlah populasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi

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

$$\frac{190.937}{(190.937 \,.\, 0{,}1^2) + 1} = 99{,}947$$

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

3.5 Metode Pengujian Data

Dalam penelitian ini dalam pengumpulan datanya penliti menggunakan kuisioner. Kuisioner yang telah disusun diuji secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6 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

3.6.3 Uji Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112) bahwa pengujian hipotesis merupakan 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 Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu dengan sumber data utama berupa kuisioner yang disebarkan kepada 100 responden wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Subang.

4.1.1 Unit Analisis dan Unit Observasi

4.1.1.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk 18 pernyataan yang mewakili variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) 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 sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliable.

4.1.2 Analisis Deskriptif

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Kualitas Pelayanan Pajak pada **Tabel 4.1** adalah sebesar 67,97% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 52%-68%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang sudah cukup baik.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) (X_2)

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) pada **Tabel 4.2** adalah sebesar 67,05% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 52%-68%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang sudah cukup baik.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Kepuasan Wajib Pajak pada **Tabel 4.3** adalah sebesar 67,96% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 52%-68%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang sudah cukup baik.

4.1.3 Analisis Verivikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dan 12 variabel manifest yakni variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) terdiri dari 5 varibel manifest, variabel Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) (X2) terdiri dari 3 variabel manifest, dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terdiri dari 4 variabel manifest. Adapun hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* dapat dilihat pada **Gambar 4.1**

4.1.3.1 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran

1. Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.

Berdasarkan **Tabel 4.4** dapat dilihat variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) terdiri dari 5 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan kelima variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Kualitas Pelayanan Pajak (X1) secara tepat.

2. Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*)

Berdasarkan **Tabel 4.4** dapat dilihat variabel Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) (X2) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Pengetahuan Perpajakan (X2) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) (X2) secara tepat.

3. Model Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan **Tabel 4.4** dapat dilihat variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 4 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan keempat variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Kepuasan Wajib Pajak (Y) secara tepat.

4.1.3.2 Pengujian Kecocokan Model Struktural

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)*)

Nilai GoF diperoleh sebesar 0,5576 tergolong substansial atau tinggi karena lebih dari 0,36, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian nilai tstatistik yang diperoleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 4,307 lebih besar dari titik krtitis (1,660) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dan besarnya kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 19,40%.

4.1.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*)Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian nilai tstatistik yang diperoleh variabel Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 4,974 lebih besar dari titik krtitis (1,660) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dan besarnya kontribusi pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 19%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Subang.

Hasil penelitian di lapang diperoleh dari hasil perhitungan korelasi antara Kualitas Pelayanan Pajak (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.526 yang termasuk dalam kategori hubungan sedang / cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila Kualitas Pelayanan Pajak baik maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan searah antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak, dan menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan Pajak semakin baik maka akan diikuti dengan kepuasan wajib pajak yang juga meningkat. Kemudian Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan wajib pajak yaitu sebesar 19.40%, yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan Pajak terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang. Dan sisanya 80.60% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti, seperti kompetensi pegawai pajak, citra pajak dan faktor lainnya.

Hal ini dibuktikan melalui hasil penelitian yang menunjukkan persentase 64.70% (cukup baik) terhadap indikator ketanggapan, dan indikator jaminan/ kepastian menunjukkan persentase 67.80% (cukup baik). Sehingga masih terdapat gap untuk dapat terlaksananya Pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana dalam hasil penelitian Wawan Haryanto (2012:201) bahwa Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan/kepastian, Empati dan Wujud Fisik secara simultan mempengaruhi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

4.2.2 Analisi Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Subang.

Hasil penelitian di lapang diperoleh korelasi Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdapat korelasi sebesar sebesar 0.523 yang termasuk dalam kategori hubungan sedang / cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* meningkat maka Kepuasan Wajib Pajak juga akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan searah antara Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* dengan Kepuasan Wajib Pajak yang menunjukan bahwa Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* yang semakin baik akan diikuti dengan Kepuasan wajib pajak yang semakin puas. Kemudian terdapat Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu sebesar 19.00% yang artinya bahwa Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada 100 orang wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang. Dan sisanya 81% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti, seperti Pengetahuan Wajib Pajak dan faktor lainnya.

Hal ini dibuktikan melalui hasil penelitian bahwa persentase indikator Kecepatan Akses (*Response Time)* sebesar 65.10% (cukup baik). Sehingga masih terdapat gap yang harus terpenuhi agar dapat terlaksananya Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) yang berkualitas. Sebagaimana hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dekeng Setyo B (2015:58) yang menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I hingga bab IV mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Subang, maka dari itu, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak yang menunjukkan hubungan tinggi serta bertanda positif, artinya apabila semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak, maka akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.

2. Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Terdapat hubungan antara Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* dan Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan hubungan tinggi serta bertanda positif, artinya apabila Kualitas Sistem Informasi Perpajakan *(e-SPT)* baik, maka akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Oprasional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib pajak pada KPP Pratama Subang penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam Kualitas Pelayanan Pajak, diketahui bahwa indikator ketanggapan dan jaminan/Kepastian merupakan kelemahan yang harus dibenahi oleh pihak KPP Pratama Subang, dengan cara meningkatkan kualifikasi kompetensi pegawai pajak seksi *Account Representatif* melalui pelatihan terkait bidang ilmu sosial dan psikologi agar mampu dengan cepat menganalisa karakter dari Wajib Pajak yang dihadapi sehingga bisa dengan tanggap memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak tersebut. Sehingga diharapkan wajib pajak menjadi lebih termotivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang akan menigkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.
2. Dalam Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*), diketahui bahwa indikator Kecepatan Akses merupakan yang paling memiliki kelemahan yang harus dibenahi, yaitu dengan cara mengkoneksikan suatu aplikasi jaringan khusus (seperti halnya penguat sinyal) dalam skala radius nasional, yang fungsinya untuk meningkatkan daya *support* sistem terhadap koneksi jaringan internet yang tidak stabil. Sehingga penerapan sistem informasi yang dilakukan bisa terlaksanan sesuai dengan tujuan dari sistem informasi itu sendiri, yaitu mengefektifkan dan mengefisienkan pelaporan pajak oleh Wajib Pajak. Sehingga diharapkan dapat mengurangi kesalahan wajib pajak dalam pelaporan baik jumlah perhitungan pajak maupun administrasi kelengkapan pajaknya.
3. Untuk meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak selaku pembayar pajak dan menjaga konsistensi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya, maka perlu dilakukannya pembenahan-pembenahan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*), seperti menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak layaknya *Free Wifi*, ruang tunggu yang disediakan berbagai macam buku bacaan serta ruang untuk anak-anak khusus untuk Wajib Pajak yang kemungkinan membawa anaknya. Sehingga diharapkan semakin memberikan kenyamanan yang menjadi motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang akan berdampak pula kepada peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak khususnya pajak penghasilan orang pribadi.

5.2.2 Saran Akademis

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, biaya serta tempat. Maka, disarankan pada penelitian berikutnya untuk menggunakan metode yang sama tetapi dengan unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti- peneliti terdahulu.

Daftar Pustaka

Abdul Jabar Yosoef. 2013. *Kunci surveyor membidik perkembangan industry domestic Meningkatkan Penerimaan Pajak dan Royalty*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.

Arwan Simanjuntak. 2016. *Pengusaha UKM Tetap Kesulitan Ikut Tax Amnesty Meski Tarif Rendah.* Liputan6.com.(*online*).(23/3/2017).

Azhar Susanto. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

Chairil Anwar Pohan. 2014. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus.* Jakarta: Mitra Wacana Media dan STIAMI.

Dani Ade dan Johanna Maria. 2012. *Penggalian Potensi PPh atas Deviden Sebagai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak di KPP Madya Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.* Tidak Diterbitkan.

Dekeng Setyo B dan Dessy Ari Rahmawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi.* Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta. Tidak Diterbitkan.

Dina W Fitriani dan Putu Mahardika Adi Saputra. 2009. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus Wilayah Kerja Kpp Batu)*. Journal of Indonesian Applied Economics Vol. 3 No. 2. Tidak diterbitkan.

Direktorat Jenderal Pajak tahun 2013.

Fransiscus Welirang. 2016. *Bos Indofood Keluhkan Tax Amnesty Ribet, Ini Jawaban Ditjen Pajak.* Liputan6.com.(*online*). (23/3/2017).

Gomar Wirahutama. 2011. *Ambiguitas Peran sebagai Variabel Moderasi Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada DPKAD Kota Semarang*. *Skripsi*. UNDIP. Semarang.

Harbani Pasolong. 2016. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Hutasoit. 2012. *Pelayanan Publik : Teori dan Aplikasi.* Edisi Pertama. Jakarta: Magnascript Publishing.

Imam Ghozali. 2012. *Aplikasi Analisis Mulitvariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indra Pahala, Nuramalia Hasanah dan Intan Purnama Sari. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja.* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Tidak diterbitkan.

Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi. Teknologi dan Informasi.* Bandung: Refika Aditama.

Kothari, DP dan I.J Nagrath. 2008. *Power System Engineering.* New Delhi: Tata Graw-Hill Publishing Company Limited.

Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Revormasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi. Edisi Kelima.* Jakarta: PT. Burni Aksara.

Mardiasmo, 2008. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Norshidah, Mohamed. dkk. 2012. *Measuring User Satisfaction With Malaysia's Electronic Government System*. Electronic Journal Of e-Government. Volume 7.

Paksi Sandang Prabowo. 2016. *"Ada Masalah, Deadline Pelaporan SPT Diperpanjang hingga Akhir April"*. Kaltim.prokal.co. 31 Maret 2016.

Rizky Africa, Betri Sirajuddin, dan Icha Fajriana. 2012. *Pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan e-SPT PPN. (Studi Kasus di KPP Palembang Ilir Barat).* Jurnal Akuntansi Pajak. 10 Juli 2012.

Rizki Wulandari. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kpp Pratama*. Fakultas Ekonomi Dan Bisins Perbanas Institute. Tidak Diterbitkan.

Romney, Marshal B. dan Paul John Steinbart. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi 13.* Jakarta: Salemba Empat.

Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian.* Bandung: Refika Aditama.

Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sri Mulyani Indrawati. 2016. *Pantau Layanan Tax Amnesty, Sri Mulyani Dapat Keluhan Wajib Pajak.* Liputan6.com (*online*). (22/3/2017).

Sudaryono. 2015. *Metodologi Riset di Bidang TI.* Yogyakarta: ANDI.

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

Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktik Edisi Revisi.* Jakarta: Rineka Jaya.

Syofian Siregar. 2015. *Statistik Terapan Untuk Perguruan Tinggi.* Jakarta: Kencana.

Trisni Suryarini dan Tarsis Tarmudji. 2012. *Pajak di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Uce Indahyanti. 2013. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi Dan Tugas Akhir.* Jakarta: Salemba Empat.

Ulber Silalahi. 2011. *Asas-Asas Manajemen.* Bandung: Refika Aditama.

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

Uma Sekaran. 2006. *Research Method for Business*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2009. *Research Method for Business*: *Metodologi Penelitian untuk Bisnis.* Edisi 4 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2010. *Metodologi Penelitian.* Bandung: Graha Ilmu.

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

Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika Penelitian.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wiratna Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Wati Aris Astuti dan Irly Twistian. *Pengaruh Keadilan Tarif Pajak Dan Kualitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Upaya Meminimalisasi Terjadinya Tax Evasion.* Tidak diterbitkan.

Wawan Haryanto. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara.* Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika. Tidak diterbitkan.

Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filling.* Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. Tidak diterbitkan.

Daftar Tabel dan Gambar

Tabel 4.1
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Keandalan	341	500	68.20%	Baik
2	Jaminan/Kepastian	339	500	67,80%	Cukup Baik
3	Ketanggapan	647	1000	64.70%	Cukup Baik
4	Empati	691	1000	69.10%	Baik
5	Penampilan Fisik	1041	1500	69.40%	Baik
	Total	**3059**	**4500**	**67.97%**	Cukup Baik

Tabel 4.2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*)

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kecepatan Akses system	651	1000	65.10%	Cukup Baik
2	Keandalan Sistem	341	500	68.20%	Baik
3	Kefleksibelitasan Sistem	349	500	69.80%	Baik
	Total	**1341**	**2000**	**67.05%**	Cukup Baik

Tabel 4.3
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kemampuan Pelayanan	347	500	68.20%	Baik
2	Kecepatan Pelayanan	314	500	67,80%	Cukup Baik
3	Keadilan	347	500	69.40%	Baik
4	Kenyamanan dan keamanan lingkungan	691	1000	69.10%	Baik
	Total	**1.699**	**2500**	**67.96%**	Cukup Baik

Tabel 4.4
***Loading Factor* Kualitas Pelayanan Pajak (X_1), Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) (X_2) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

	X_1	X_2	Y
$X_{1.1}$	0.929	0.351	0.421
$X_{1.2}$	0.833	0.367	0.374
$X_{1.3}$	0.918	0.338	0.418
$X_{1.4}$	0.956	0.444	0.584
$X_{1.5}$	0.967	0.462	0.564
$X_{2.1}$	0.396	0.832	0.379
$X_{2.2}$	0.320	0.779	0.287
$X_{2.3}$	0.331	0.804	0.526
$Y_{.1}$	0.439	0.465	0.967
$Y_{.2}$	0.282	0.430	0.727
$Y_{.3}$	0.439	0.465	0.967
$Y_{.4}$	0.652	0.511	0.917

Gambar 4.1
Diagram Jalur Model Lengkap

