

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI  
PETUGAS PAJAK, EFEKTIVITAS DAN KELAYAKAN  
SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN *E-FILING*  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CENKARENG**

**ANGGIA NAUFALIA  
8335132504**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, TAX OFFICER  
COMPETENCE, EFFECTIVENESS AND FEASIBILITY OF TAX  
REPORTING SYSTEM USING E-FILING TO TAXPAYER  
SATISFACTION AT KPP PRATAMA JAKARTA CENGKARENG***

**ANGGIA NAUFALIA  
8335132504**



***Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment at  
Faculty of Economics***

***STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## ABSTRAK

ANGGIA NAUFALIA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Petugas Pajak, Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan e-Filing terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-Filing* yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng. Penelitian ini menggunakan data primer dan diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, sedangkan efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu adanya perbedaan karakteristik responden. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel, menggunakan indikator berbeda, mengganti sampel, dan melakukan teknik pengumpulan data yang lain.

**Kata kunci:** . Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kompetensi Petugas Pajak, Efektivitas, Kelayakan, Sistem, Pelaporan Pajak, *e-Filing*.

## **ABSTRACT**

*ANGGIA NAUFALIA. Effect of Service Quality, Tax Officer Competence, Effectiveness and Feasibility of Tax Reporting System Using e-Filing To Taxpayer Satisfaction At KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2017.*

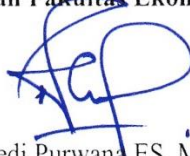
*This study aims to determine the effect of service quality, tax officer competence, effectiveness and feasibility of tax reporting system using e-filing to taxpayer satisfaction at Pratama Jakarta Cengkareng Tax Office. The population in this study are personal taxpayers in KPP Pratama Jakarta Cengkareng who use e-filing. This study uses primary data and processed with multiple regression analysis.*

*The result of the research proves that quality of service, competence of the tax officer, and feasibility of using e-Filing system has significant positive to individual taxpayer's satisfaction, meanwhile effectiveness of the e-filing system has no effect to individual taxpayer satisfaction. Limitations in this study that is the difference of respondent characteristics. Next research may add other variable, use different indicators, replace of sample, and use other data collection technique.*






**Keyword:** *Taxpayer Satisfaction, Service Quality, Tax Officer Competence, Effectiveness, Feasibility, Tax Reporting, System, e-Filing.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Diah Armeliza, S.E., M.Ak</u> NIP. 19790429 200501 2 001	Ketua Penguji	 .....	26-07-2017 .....
<u>Muhammad Yusuf, S.E., MM</u> NIDK. 8895000016	Sekretaris	 .....	25-07-2017 .....
<u>Tri Hesti Utamingtyas, SE., M.SA</u> NIP. 19760107 200112 2 001	Penguji Ahli	 .....	25-07-2017 .....
<u>Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 001	Pembimbing I	 .....	03-08-2017 .....
<u>Dr. IGKA Ulupui, S.E., M.Si., Ak, CA</u> NIP. 19661213 199303 2 003	Pembimbing II	 .....	26-07-2017 .....

Tanggal Lulus: 17 Juli 2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya mengajukan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan



Anggia Naufalia  
NIM. 8335132504

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur di panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas Rahmat-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai tahap kelulusan dalam perkuliahan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada program studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua saya, mamah dan bapak, yang selalu mendoakan saya, memberikan dukungan serta semangat dengan caranya masing-masing untuk dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi yang tidak dapat dibalas hanya dengan mengucapkan terima kasih dan untuk adik yang memberikan semangat dengan caranya sendiri;
2. Bapak Dr. Dedi Purwana S.E., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
3. Ibu Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, arahan, dan masukan selama melakukan bimbingan;
4. Ibu Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si.,Ak., CA selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang juga memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis;

5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan;
6. Teman-teman di kelas Akuntansi Reguler B 2013, terkhusus untuk teman kesayangan: Diandra, Idha, Almira, Nydia, dan Amanda, yang selalu ada untuk satu sama lain;
7. Untuk semua pihak yang turut membantu menyelesaikan proposal skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki oleh praktikan, untuk itu kritikan dan masukan yang membangun sangat praktikan harapkan demi sempurnanya laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi praktikan dan pembaca.

Jakarta, Juli 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual .....	10
1. Teori Pemungutan Pajak .....	10
2. Kepuasan Wajib Pajak .....	10
3. Kualitas Pelayanan .....	12
4. Kompetensi Petugas Pajak .....	15

5. Efektivitas Menggunakan Sistem <i>e-Filing</i> .....	19
6. Kelayakan Menggunakan Sistem <i>e-Filing</i> .....	22
7. Pajak .....	25
8. Sistem Elektronik Perpajakan .....	28
9. Pelaporan Pajak Menggunakan <i>e-Filing</i> .....	29
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	32
C. Kerangka Teoretik .....	39
D. Perumusan Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	45
B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....	45
C. Metode Penelitian .....	46
D. Populasi dan Sampel .....	47
E. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	60
1. Subjek Penelitian .....	60
2. Deskripsi Responden .....	62
B. Pengujian Hipotesis .....	67
1. Uji Kualitas Data.....	67
a. Uji Validitas .....	67
b. Uji Reliabilitas .....	70

2. Statistik Deskriptif .....	71
3. Uji Asumsi Klasik .....	74
a. Uji Normalitas.....	74
b. Uji Linearitas .....	76
c. Uji Multikolonieritas.....	80
d. Uji Heteroskedestisitas .....	81
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	83
5. Uji Hipotesis .....	86
a. Uji Koefisien Determinasi .....	86
b. Uji Statistik F .....	87
c. Uji Statistik t .....	89
C. Pembahasan.....	91
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	98
B. Implikasi .....	98
C. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Keterangan.....	105
2	Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Validitas.....	106
3	Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan – Uji Validitas.....	110
4	Jawaban Pernyataan Kompetensi Petugas Pajak – Uji Validitas....	111
5	Jawaban Pernyataan Efektivitas Sistem <i>e-Filing</i> – Uji Validitas ...	112
6	Jawaban Pernyataan Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i> – Uji Validitas....	113
7	Jawaban Pernyataan Kepuasan Wajib Pajak – Uji Validitas .....	114
8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	115
9	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Petugas Pajak .....	116
10	Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	117
11	Hasil Uji Validitas Variabel Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	118
12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak .....	119
13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	120
14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Petugas Pajak .....	121
15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i> ...	122
16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i> ....	123
17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	124
18	Kuesioner Penelitian Sesudah Uji Validitas .....	125
19	Jawaban Pernyataan – Kualitas Pelayanan .....	129
20	Jawaban Pernyataan – Kompetensi Petugas Pajak .....	132

21	Jawaban Pernyataan – Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	135
22	Jawaban Pernyataan – Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	138
23	Jawaban Pernyataan – Kepuasan Wajib Pajak.....	141
24	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	144
25	Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov-Smirnov ..	145
26	Hasil Uji Linearitas - Kualitas Pelayanan .....	146
27	Hasil Uji Linearitas - Kompetensi Petugas Pajak .....	147
28	Hasil Uji Linearitas - Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	148
29	Hasil Uji Linearitas - Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	149
30	Hasil Uji Multikolonieritas .....	150
31	Hasil Uji Heteroskedestisitas Uji <i>Glejser</i> .....	151
32	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	152
33	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	153
34	Hasil Uji Statistik F .....	154
35	Hasil Uji Statistik t .....	155
36	Lembar Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi .....	156

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
II.1	Hasil Penelitian yang Relevan .....	31
III.1	Pengukuran Terhadap Variabel .....	46
III.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	51
IV.1	Rincian Pembagian dan Pengembalian Kuesioner .....	61
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	64
IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Memiliki NPWP.....	66
IV.7	Hasil Uji Validitas .....	68
IV.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
IV.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	72
IV.10	Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov-Smirnov ..	75
IV.11	Hasil Uji Linearitas-Kualitas Pelayanan .....	77
IV.12	Hasil Uji Linearitas-Kompetensi Petugas Pajak .....	78
IV.13	Hasil Uji Linearitas-Efektivitas Menggunakan <i>e-Filing</i> .....	78
IV.14	Hasil Uji Linearitas-Kelayakan Menggunakan <i>e-Filing</i> .....	79
IV.15	Hasil Uji Multikolonieritas .....	80
IV.16	Hasil Uji Heteroskedestisitas .....	82
IV.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	85

IV.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87
IV.19	Hasil Uji Statistik F .....	88
IV.20	Hasil Uji Statistik t .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
III.1	Kerangka Pemikiran .....	39
IV.1	Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Grafik P-Plot .....	75
IV.2	Hasil Uji Heteroskedestisitas Menggunakan Grafik Scatterplot .....	83



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pajak merupakan aspek penting dalam penerimaan negara yang dipergunakan untuk meningkatkan pertumbuhan suatu negara, maka dari itu pemerintah seharusnya memprioritaskan dan mengoptimalkan terkait penerimaan pajak. Salah satu faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dari pihak wajib pajak, bagaimana wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya merasa puas yang nantinya akan meningkatkan rasa percaya dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Pemerintah telah melakukan beberapa hal untuk memberikan rasa kepuasan bagi wajib pajak, namun masih saja ada permasalahan yang membuat wajib pajak tidak atau kurang merasa puas.

Dalam Laporan Tahunan DJP Tahun 2015, Indeks Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan DJP sebesar 3,87 yang ternyata mengalami penurunan sebesar 0,04 dari sebelumnya pada tahun 2014 sebesar 3,91. Survei dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* 1 sampai 5, angka 1 menunjukkan kepuasan sangat buruk sampai angka 5 menunjukkan kepuasan sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa angka sebesar 3,87 termasuk dalam kategori baik.

DJP melakukan survei yang dilakukan di enam kota yakni Medan, Jakarta, Surabaya, Balikpapan, Makassar, dan Batam. Terdapat sebelas aspek yang diukur dalam survei ini yaitu keterbukaan/kemudahan akses informasi, informasi layanan, kesesuaian prosedur dengan ketentuan, sikap pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai, lingkungan pendukung, akses terhadap kantor layanan,

waktu penyelesaian layanan, pembayaran biaya sesuai ketentuan, pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran dan keamanan lingkungan.

. Aspek yang mendapat skor tertinggi yaitu keamanan lingkungan dan pembayaran sesuai ketentuan. Aspek layanan yang dinilai kurang memuaskan oleh wajib pajak akan dijadikan bahan perhatian yang penting untuk dijadikan pertimbangan dalam memperbaiki pelayanan guna meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Dengan melihat permasalahan tersebut pemerintah melakukan upaya yaitu dengan melakukan reformasi perpajakan, salah satu hal yang dilakukan yaitu meningkatkan kualitas dari segi sumber daya berupa pelayanan beserta dengan kompetensi dari petugas pajak dan melakukan modernisasi dari sistem teknologi administrasi perpajakan.

Reformasi perpajakan dibentuk dengan dasar hukum Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan dan dilatar belakangi karena kebutuhan untuk mewujudkan suatu lembaga perpajakan yang kuat, kredibel, dan akuntabel, secara struktur, kewenangan, dan kapasitas yang memadai (SDM, anggaran, proses bisnis, sistem informasi, dan infrastruktur pendukung serta regulasi) sehingga mampu mendeteksi potensi pajak yang ada dan merealisasikannya menjadi penerimaan pajak secara efektif dan efisien (pajak.go.id). Reformasi perpajakan sebenarnya sudah dimulai pada tahun 1984 yang merubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dimana wajib pajak menghitung, mengisi, dan melaporkan sendiri SPT yang dimilikinya.

Salah satu tindakan yang dapat dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak. Apabila wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sudah baik dan berkualitas pada saat proses melapor dan membayar pajak, maka secara otomatis wajib pajak tersebut akan merasa puas dan nyaman sebagai penggunaan layanan. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan dalam melayani wajib pajak, tanggap terhadap keluhan wajib pajak dan memberikan solusi yang terbaik (Pratama, Kumadji, Husaini. 2015:1).

Namun terkadang kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dinilai kurang baik karena masih adanya keluhan dari wajib pajak tentang buruknya pelayanan petugas pajak. Pada akhir masa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yaitu setiap akhir bulan Maret untuk wajib pajak orang pribadi, Kantor Pelayanan Pajak ramai dikunjungi oleh wajib pajak yang akan melaporkan SPT miliknya yang mengakibatkan kualitas pelayanan sedikit menurun akibat dari petugas pajak yang kewalahan melayani wajib pajak yang jumlahnya tidak sebanding dengan petugas pajak. Wajib pajak yang akan melaporkan SPT diperlakukan seperti bola pingpong, dioper kesana kemari untuk menggunakan SPT e-filing atau manual dan mendapatkan pelayanan karena kurangnya kesigapan dan informasi dari petugas pajak (liputan6.com, 2016). Banyaknya wajib pajak juga membuat antrian yang panjang yang membuat lamanya proses penyampaian SPT oleh wajib pajak yang mengakibatkan munculnya keluhan kembali dari wajib pajak. Untuk tahun 2017, masa akhir

penyampaian SPT dan *Tax Amnesty* berakhir bersamaan pada akhir bulan Maret yang akan mengakibatkan membludaknya kehadiran wajib pajak dan ditambah lagi dengan jam kerja yang ditambah menjadi setiap hari dan sampai pukul 9 malam (liputan6.com) yang akan membuat tingkat stress dan jenuh petugas pajak meningkat yang tentunya akan berakibat pada menurunnya kualitas pelayanan petugas pajak.

Faktor terpenting dari suatu organisasi adalah sumber daya manusia yang akan menjaga eksistensi dan menjalankan kegiatan dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan yang baik juga di dukung dan saling berhubungan dengan kompetensi petugas pajak, karena petugas pajak yang mempunyai kompetensi baik maka kualitas pelayanan akan baik pula.

Kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam menentukan atau memutuskan sesuatu (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Pada petugas pajak, kompetensi dilihat dari sejauh mana pengetahuan petugas pajak tentang peraturan perpajakan dengan cara bagaimana petugas pajak menghadapi perubahan yang terus menerus terjadi dan mengatasi permasalahan yang timbul didalam melaksanakan pekerjaan. Kompetensi secara mutlak tidak dimiliki oleh seseorang dari lahir, namun kompetensi dapat dikembangkan melalui kursus maupun pelatihan-pelatihan yang sudah banyak diselenggarakan (Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana. 2016).

Pada tahun 2016, terdapat pejabat Direktorat Jenderal Pajak yang ketahuan menerima suap dari perusahaan untuk menghilangkan kewajiban pajak yang dimiliki perusahaan tersebut (liputan6.com) membuat kepercayaan terhadap

petugas pajak memudar. Pasalnya, wajib pajak mempercayai bahwa petugas pajak akan dengan tegas memungut pajak dari seluruh objek pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak tanpa terpengaruh oleh pihak manapun yang akan menyalahgunakan pajak tersebut. Dalam melayani wajib pajak, kompetensi pegawai juga sangat penting untuk memberikan jawaban dan solusi atas pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak seputar peraturan dan sistem administrasi perpajakan. Masih kurangnya pemahaman wajib pajak tentang perpajakan membuktikan bahwa kompetensi yang dimiliki petugas pajak tidak dapat membantu permasalahan yang dialami oleh wajib pajak sehingga tingkat kepuasan wajib pajak menurun. Kurangnya berbagi informasi atau sosialisasi tentang perpajakan masih menjadi salah satu permasalahan yang dialami oleh wajib pajak.

Selain dari kualitas sumber daya manusia, pemerintah juga meningkatkan kualitas atau modernisasi dari sistem teknologi administrasi perpajakan yang dimiliki. Pemerintah menganggap pelaporan SPT secara manual kurang efektif karena banyaknya kendala baik di pihak petugas pajak maupun wajib pajak. Tidak semua wajib pajak mengerti bagaimana cara mengisi SPT, sehingga wajib pajak mau tidak mau harus bertanya kepada petugas pajak yang jumlahnya tidak sebanding dengan wajib pajak yang akan memperlambat wajib pajak untuk membuat dan melaporkan SPT. Melihat masalah tersebut, Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang pesat, membuat salah satu upaya untuk mempermudah wajib pajak dalam membuat dan melaporkan SPT yaitu dengan membuat *e-Filing*. Layanan *e-Filing* merupakan layanan

dimana wajib pajak mengisi dan melaporkan SPT dengan bentuk formulir 1770S atau 1770SS secara *real time* dan mandiri melalui penyedia jasa aplikasi dengan menggunakan internet. Jadi wajib pajak tidak harus ke kantor pajak hanya untuk melaporkan SPT miliknya yang dianggap oleh wajib pajak hanya akan membuang waktu dan uang. Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* dapat dilihat dari kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-Filing* seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak (Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara. 2015:2)

Namun terdapat kendala seiring dengan penggunaan *e-Filing* yaitu masih minimnya pengetahuan wajib pajak sehingga masih merasa kesulitan dan belum merasa aman dan nyaman dengan penggunaan *e-Filing*, sehingga wajib pajak sampai pada tahun 2016 sejak diberlakukannya *e-Filing* masih datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT secara manual dan juga karena tanda terima hanya melalui email, wajib pajak khawatir dan ragu apakah mereka sudah melakukan dengan benar dan sudah terdaftar ([antarasulsel.com](http://antarasulsel.com)). Kendala selanjutnya adalah dalam pembuatan E-FIN yang ternyata tetap harus datang ke kantor pajak untuk mendapatkan nomor E-FIN. Proses tersebut yang tidak disadari oleh wajib pajak, mereka beranggapan dengan menggunakan *e-Filing* hanya melalui internet dan tidak perlu tatap muka dengan petugas pajak ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)) sehingga wajib pajak merasa lebih baik datang ke kantor pajak sekaligus untuk melaporkan SPT. Nomor E-FIN adalah nomor digunakan oleh wajib pajak untuk dapat mengakses sistem *e-Filing*.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016) menyatakan bahwa kompetensi petugas pajak (fiskus) dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara (2015) menyatakan bahwa efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Mengacu pada uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus, Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, berikut beberapa masalah terkait dengan kepuasan wajib pajak:

1. Petugas pajak dalam melayani wajib pajak kurang maksimal karena jumlah petugas pajak tidak sebanding dengan banyaknya jumlah wajib pajak sehingga petugas pajak kewalahan dan menjadikan kurangnya kualitas pelayanan;
2. Kompetensi petugas pajak belum maksimal dalam hal merespon atau menyelesaikan pekerjaan mereka yang menyebabkan menurunnya

kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak sehingga kurangnya kepuasan wajib pajak;

3. Wajib pajak masih banyak yang belum mengerti tentang tata cara penggunaan dan manfaat dari sistem *e-Filing*;
4. Masih terdapat banyak kendala terhadap penggunaan sistem *e-Filing* seperti masih harus ke kantor untuk mendapatkan nomor EFIN untuk mendaftar ke sistem *e-Filing*, terkadang susah untuk mengakses sistem *e-Filing*, yang menyebabkan wajib pajak kurang puas.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa masalah yang muncul terkait kepuasan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu peneliti menggunakan populasi dan sampel pada Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti ingin meneliti ulang penelitian Vigryana, dkk (2016) dengan menambah dua variabel independen tambahan yaitu efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak. Adapun perumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:



1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh efektivitas sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Berikut merupakan kegunaan teoritik maupun praktis dari penelitian ini, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Menambah bukti empiris pada penelitian sebelumnya atau pengertian yang lain dalam konteks yang berbeda tentang pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi fiskus, efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Kegunaan Praktis

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi fiskus, efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak yang akan berguna bagi Instansi Pemerintah khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan pelayanannya agar kepuasan wajib pajak dapat meningkat.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORETIK**

#### **A. Deskripsi Konseptual**

##### **1. Teori Dasar yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Terdapat beberapa teori yang dapat mendukung kegiatan pemungutan pajak, antara lain:

###### **a. Teori Gaya Pikul**

Teori ini mengandung maksud bahwa dasar dalam hal pemungutan pajak yaitu terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada masyarakat setelah mereka membayar pajak berupa perlindungan jiwa dan harta bendanya. Pemerintah menggunakan penerimaan pajak tersebut dengan secara tidak langsung untuk melindungi masyarakat.

###### **b. Teori Bakti**

Teori bakti berdasarkan pada kesadaran masyarakat dalam membayar pajak merupakan bentuk dari kebaktian masyarakat terhadap negara. Jadi masyarakat merasa memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak demi mendukung pemerintah melakukan pembangunan nasional yang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pula.

##### **2. Kepuasan Wajib Pajak**

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009:177) adalah perasaan seseorang yang timbul setelah melihat dan membandingkan kinerja(hasil) dari jasa yang

diberikan dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan puas, dan sebaliknya apabila berada dibawah harapan maka pelanggan akan tidak puas atau kecewa.

Menurut Tjiptono (2000) dalam (Hamidah, dkk. 2015:2) kepuasan pelanggan ditentukan oleh 2 hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan dengan ditandai perasaan senang terhadap jasa yang diterima, pelanggan akan merasa senang apabila mendapatkan perlakuan yang baik, sesuai, dan memuaskan karena terpenuhi harapannya begitu pula sebaliknya, apabila pelanggan mendapatkan perlakuan kurang baik, tidak sesuai dan kurang memuaskan maka bisa dikatakan harapan tidak terpenuhi sehingga menimbulkan keluhan dari pelanggan, yang berarti kepuasan belum tercapai.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak adalah hasil yang diterima oleh wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan wajib pajak untuk diterima. Kinerja merupakan faktor terpenting dari kepuasan seseorang, semakin baik kinerja yang diterima oleh seseorang tersebut maka semakin tinggi kepuasan yang dihasilkan. Beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan atau dalam penelitian ini adalah wajib pajak mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Selnes (Saha dan Zhao, 2005), Goodman *et.al* (Saha dan Zhao, 2005) dan Geykens *et.al* (1999) yang dikutip dari penelitian Tahuman (2016), antara lain:

a. Rasa Senang

Rasa senang yaitu rasa yang ditunjukkan atau dirasakan oleh pelanggan atau wajib pajak dengan pengalaman yang dirasakan selama berhubungan langsung dengan pihak petugas pajak.

b. Kepuasan Terhadap Pelayanan

Kepuasan terhadap pelayanan yaitu rasa puas yang ditunjukkan dan dirasakan oleh pelanggan atau wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

c. Kepuasan Terhadap Sistem

Kepuasan terhadap pelayanan yaitu rasa puas yang ditunjukkan dan dirasakan oleh pelanggan atau wajib pajak terhadap sistem yang digunakan oleh wajib pajak untuk mempermudah proses transaksi.

d. Kepuasan Finansial

Kepuasan terhadap pelayanan yaitu rasa puas yang ditunjukkan dan dirasakan oleh pelanggan atau wajib pajak dalam aspek finansial seperti biaya yang dikeluarkan selama menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan indikator rasa senang, kepuasan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap sistem. Indikator kepuasan terhadap finansial tidak dipakai karena tidak dipungut biaya apabila mengurus pajak di kantor pajak.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Untuk meningkatkan penerimaan negara di sektor perpajakan, maka pemerintah melakukan reformasi pajak yang bertujuan untuk menarik perhatian

dari wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Salah satu reformasi pajak yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.

Untuk tercapainya pelayanan yang berkualitas maka DJP mengeluarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak, sebagai panduan dan tata cara yang digunakan oleh petugas pajak dalam memberikan pelayanan prima yang sebaik-baiknya kepada wajib pajak dalam bersikap, bertingkah laku, dan pola tutur kata dalam berkomunikasi. Panduan umum ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme pegawai pajak dalam tugasnya untuk melayani wajib pajak dan mengembalikan kepercayaan wajib pajak kepada pelayanan pegawai pajak sehingga tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak meningkat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diberikan kepada setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi lain dari pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam (Setiawan, 2014:2) definisi kualitas adalah “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*” yang berarti bahwa kualitas adalah keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

Menurut Parasuraman *et al.* (1988:23) terdapat lima dimensi utama dari 22 faktor dalam menentukan kualitas pelayanan, antara lain:

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari karyawan.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan handal dan akurat.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesediaan atau kerelaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan.
- e. *Empathy* (empati), yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh karyawan secara pribadi kepada pelanggan.

Dari beberapa definisi diatas, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam rangka memenuhi kebutuhan wajib pajak yang memiliki kemampuan untuk dapat memuaskan kebutuhan wajib pajak. Semakin berkualitas suatu layanan yang diberikan oleh petugas pajak maka kepuasan wajib pajak akan meningkat.

#### **4. Kompetensi Petugas Pajak**

Untuk mewujudkan reformasi perpajakan yang dicita-citakan, perlu adanya dukungan dari sumber daya manusia (SDM) atau pegawai pajak yang memiliki kompetensi untuk dapat menyelenggarakan dan melaksanakan reformasi perpajakan dengan baik dan benar.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 246/PMK.01/2011 Tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Bagi Pelaksana Di Lingkungan Kementerian Keuangan, definisi kompetensi adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pelaksana terkait dengan bidang tugas pekerjaannya. Jadi pegawai pajak harus memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan di bidang perpajakan untuk mendukung pekerjaannya.

Definisi kompetensi menurut Amstornrg dikutip oleh Moeheriono (2012) dalam (Makawi, Normajatun, dan Haliq. 2015:16-17) adalah dimensi tindakan dari tugas, dimana tindakan tersebut dipakai oleh karyawan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dengan memuaskan dan apa yang diberikan karyawan dalam bentuk yang berbeda-beda dan tingkatan kinerjanya.

Menurut Wibowo dalam (Vigryana, dkk. 2016:3) kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja untuk dapat melakukan tugasnya sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Sedangkan menurut Sudarmanto dalam (Suparno dan Sudarwati. 2014:17) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (dalam perpajakan) yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap

perilaku yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara professional dan efisien.

Karakteristik kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer dalam (Sutrisno. 2009:225), antara lain:

- a. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Dalam hal ini pegawai pajak harus memiliki informasi yang memadai dibidang perpajakan.
- b. Keterampilan (*skills*), yaitu kemampuan untuk dapat melakukan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.
- c. Konsep Diri (*self concept*), yaitu sikap dan nilai yang dimiliki dan dijunjung oleh seseorang.

Dari uraian yang telah ditulis diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi petugas pajak merupakan kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan yang dimiliki dan dipakai oleh petugas pajak untuk dapat menyelesaikan pekerjaan mereka serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka. Kompetensi dapat ditingkatkan melalui pelatihan yang sering diadakan oleh lembaga guna melatih dan mengasah kompetensi yang dimiliki petugas pajak.

Kompetensi yang dimiliki seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat meningkatkan atau menurunkan kompetensi yang dimiliki tersebut. Menurut Zwell (2000) dalam (Wibowo, 2007) mengungkapkan beberapa faktor yang dapat memengaruhi kompetensi seseorang, yaitu antara lain:



a. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya sendiri akan memengaruhi perilaku termasuk kompetensi. Apabila orang meyakini bahwa dirinya tidak mampu bersaing dengan orang lain, mereka tidak akan melakukan sesuatu yang akan meningkatkan kompetensi dirinya sendiri. Sebaliknya apabila memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu dapat bersaing dengan orang lain bahkan dapat melampauinya, maka mereka akan mereka akan berusaha meningkatkan kompetensi yang sudah dimilikinya.

b. Keterampilan

Keterampilan memiliki banyak pengaruh terhadap kompetensi. Contoh dari keterampilan yaitu berbicara di depan umum atau menulis yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Dengan memperbaiki dan meningkatkan keterampilan dalam berbicara dan menulis, maka akan meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi.

c. Pengalaman

Pengalaman merupakan elemen dari kompetensi yang diperlukan. Pengalaman dapat meningkatkan kompetensi seseorang karena dengan pengalaman yang telah dialami oleh orang tersebut dapat mengembangkan kecerdasan dan kemampuan dalam memahami lingkungan sekitar dan menyelesaikan masalah yang muncul dalam organisasi.

d. Karakteristik Kepribadian

Kepribadian dapat memengaruhi keahlian seseorang dalam beberapa kompetensi, misalkan dalam menyelesaikan konflik, menunjukkan kepedulian, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh, serta membangun hubungan. Orang yang mudah marah akan sulit mengatasi masalah tersebut dibandingkan dengan seseorang yang mudah mengelola emosinya.

e. Motivasi

Motivasi yang baik dan positif yang diberikan oleh lingkungan sekitar akan meningkatkan kompetensi seseorang. Apabila pimpinan dapat memberikan dan mendorong motivasi seorang pekerja, kemudian menyesuaikan dengan kebutuhan dalam organisasi, pekerja akan meningkatkan penguasaan dalam beberapa kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja.

f. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Emosional yang negatif seperti takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai dan sebagainya tidak akan meningkatkan kompetensi yang dimilikinya. Mengatasi pengalaman yang tidak menyenangkan akan membantu memperbaiki penguasaan dalam kompetensi. Mempunyai emosional yang positif seperti memberikan dorongan yang kuat untuk meningkatkan kompetensi.

g. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Semakin baik kompetensi yang dimiliki seseorang maka akan semakin baik pula kompetensi yang ditingkatkan dan dimilikinya.

## 5. Efektivitas Penggunaan Sistem *E-Filing*

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti pencapaian tujuan yang tepat dengan menggunakan atau melakukan suatu pilihan yang tepat pula dari serangkaian alternatif pengambilan sebuah keputusan, sedangkan efektivitas memiliki pengertian sesuatu yang berhasil atau tepat guna dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Antasari dan Yaniartha. 2015:357).

Menurut McLeod dikutip oleh Susanto (2007) dalam (Sugiharti, dkk. 2015:3), pengertian efektivitas sistem adalah “Efektivitas sistem artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan”.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem *e-Filing* merupakan keberhasilan suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan secara online dengan terdapatnya informasi

yang dapat dipahami dan disajikan dengan lengkap, dalam waktu dan format yang tepat.

Menurut Bodnar dikutip oleh Anggraini (2009) dalam (Sugiharti, dkk. 2015:3-4), terdapat beberapa indikator untuk mengukur efektivitas sistem informasi berbasis teknologi yaitu sebagai berikut:

a. Keamanan Data

Keamanan data berhubungan dengan pencegahan bencana, baik dari faktor kesalahan manusia karena tindakan tidak disengaja maupun kesalahan atau kerusakan pada sistem tersebut. Keamanan data diukur dengan kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan fasilitas pemrosesan data oleh daya listrik yang tiba-tiba mati, akibat binatang, virus, kesalahan tidak disengaja, bahaya kebakaran, serta kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data dalam transfer data jarak, akses karyawan dan pihak luar yang tidak berkepentingan, dan keamanan data *back up* atas kerusakan *hardware* atau *software*.

b. Waktu

Indikator waktu berhubungan dengan kecepatan dan ketetapan informasi dalam permintaan pemakaian sistem. Aspek waktu dapat diukur dengan kecepatan dalam melakukan memasukkan data, pencarian data, analisis data, proses data, pelayanan kepada wajib pajak, penyajian data, menjalankan perintah, serta mengirim dan menerima informasi yang diperlukan.

c. Ketelitian Data

Indikator ketelitian berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Aspek ketelitian data diukur melalui ketelitian dalam memasukkan data, perhitungan angka yang rumit atau mudah, penanganan transaksi, pencarian data, penyajian informasi, prosedur-prosedur untuk koreksi, proses analisis, serta proses transfer data jarak jauh.

d. Variasi Laporan

Indikator variasi laporan atau *output* berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna sistem informasi. Aspek variasi diukur melalui variasi dalam laporan harian, bulanan dan tahunan, variasi dalam laporan tiap-tiap aplikasi, variasi dalam laporan untuk kegiatan operasional perusahaan, dan variasi perubahan format laporan sesuai dengan keinginan pengguna.

e. Relevansi

Indikator relevansi menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data. Aspek relevansi diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, analisis data, penyajian data, pengolahan dan penyimpanan data, pelayanan terhadap *customer*, dan pencapaian target.

## 6. Kelayakan Penggunaan Sistem *e-Filing*

Menurut Arifin (2014) dalam (Sugiharti. 2015) mendefinisikan kelayakan sistem sebagai ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap seseorang yang menggunakan sistem tersebut.

Jadi kesimpulan dari definisi kelayakan sistem adalah suatu sistem yang dapat digunakan oleh pengguna untuk memudahkan kebutuhan pengguna tersebut. Untuk mengukur kelayakan suatu sistem terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan. Menurut O'Brien dalam Sugiharti (2015), aspek yang dapat digunakan untuk melihat kelayakan suatu sistem, antara lain:

### a. Kelayakan Organisasi (*Organizational Feasibility*)

Seberapa baik dari sistem yang diajukan untuk mendukung strategi bisnis yang prioritas didalam organisasi.

### b. Kelayakan Ekonomi (*Economic Feasibility*)

Kelayakan ekonomi berkaitan dengan apa yang diharapkan dari penghematan biaya, meningkatkan pendapatan, meningkatkan keuntungan, penurunan investasi yang dibutuhkan, dan jenis-jenis manfaat yang lainnya akan melebihi biaya dari pengembangan dan menjalankan sistem yang diajukan.

### c. Kelayakan Teknik (*Technical Feasibility*)

Kelayakan teknik dapat dibuktikan dengan jika perangkat keras dan perangkat lunak yang terpercaya mampu memenuhi kebutuhan sistem yang

diajukan dapat diperoleh atau dikembangkan oleh organisasi dalam waktu yang dibutuhkan.

d. Kelayakan Operasional (*Operational Feasibility*)

Kelayakan operasional adalah kemauan dan kemampuan manajemen, karyawan, pelanggan, pemasok, dan lain-lain untuk mengoperasikan, menggunakan, dan mendukung sistem yang diajukan.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan aspek kelayakan ekonomi, kelayakan teknik, dan kelayakan operasional. Aspek kelayakan organisasi tidak dipakai karena tidak sesuai dengan sampel penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi.

## **7. Pajak**

### **a. Pengertian Pajak**

Pengertian lain tentang pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (dalam Mardiasmo, 2011: 1) menyatakan pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sedangkan menurut Prof. Edwin R. A. Seligman (Waluyo, 2010:2), menyatakan "*Tax is compulsory contribution from the person, to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred.*" Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa pajak

merupakan kontribusi dari seseorang kepada pemerintah tanpa adanya manfaat khusus kepada seseorang tersebut.

Dari beberapa definisi pajak yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang wajib dibayarkan oleh masyarakat kepada pemerintah tanpa adanya imbalan secara langsung yang berguna untuk membiayai pengeluaran umum negara demi mensejahterakan masyarakat.

#### **b. Fungsi Pajak**

Berdasarkan definisi mengenai pajak, dapat ditemukan beberapa fungsi pajak. Dalam Waluyo (2010:6), dikemukakan dua fungsi pajak, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah seperti untuk melakukan pembangunan nasional.

##### 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi. Contohnya seperti menetapkan pajak yang tinggi terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi masyarakat mengonsumsi minuman keras dan menetapkan pajak yang rendah terhadap ekspor untuk mendorong meningkatnya ekspor dari dalam negeri yang akan menambah penerimaan negara.



### **c. Jenis Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:5), pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, antara lain:

#### 1) Menurut Golongan

a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan.

b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

#### 2) Menurut Sifat

a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang dipungut berdasarkan subjeknya, dalam arti memperhatikan atau sesuai dengan keadaan wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.

b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang dipungut berdasarkan objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

#### 3) Menurut Lembaga Pemungut

a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum daerah. Contoh: Pajak

Bumi dan Bangunan, Pajak Kendaraan Bermotor, dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

#### **d. Cara Pemungutan Pajak**

Terdapat dua jenis cara dari pemungutan pajak menurut Waluyo (2010:16), antara lain:

##### 1) Stelsel Pajak

###### a) *Stelsel Nyata (riil stelsel)*

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.

###### b) *Stelsel Anggapan (fictive stelsel)*

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, sebagai contohnya yaitu penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

###### c) *Stelsel Campuran*

Pengenaan pajaknya berdasarkan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

## 2) Sistem Pemungutan Pajak

### a) Sistem *Official Assessment*

Pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah atau fiskus untuk menentukan besarnya pajak terutang.

### b) Sistem *Self Assessment*

Pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

### c) Sistem *Withholding*

Pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.

## e. Tarif Pajak

Menurut Waluyo (2010:18), tarif pajak dibedakan menjadi empat macam tarif, antara lain:

### 1) Tarif Pajak Proporsional/Sebanding

Tarif pajak berupa persentase yang dikenakan tetap atau sama terhadap berapapun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak.

### 2) Tarif Pajak Progresif

Tarif pajak yang persentase pengenaannya menjadi lebih besar apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaannya semakin besar.

### 3) Tarif Pajak Degresif

Tarif pajak yang persentase pengenaanya menjadi semakin menurun atau lebih kecil apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak menjadi lebih besar. Tarif pajak degresif merupakan kebalikan dari tariff pajak progresif.

### 4) Tarif Pajak Tetap

Tarif berupa jumlah yang tetap (sama besarnya) terhadap berapapun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak. Oleh karena itu, besarnya pajak yang terutang adalah tetap.

## 8. Sistem Elektronik Perpajakan

Menurut Padigan (2008) dalam Permatasari (2015:3) memberikan pernyataan bahwa *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memudahkan dan memberikan kelancaran terhadap pengguna dengan memanfaatkan teknologi internet. Terdapat beberapa sistem elektronik perpajakan yang telah dikembangkan dan digunakan oleh wajib pajak, antara lain:

- a. *e-Registration* atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak. Sistem ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu sistem yang digunakan oleh wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan sistem yang digunakan oleh petugas pajak untuk memproses pendaftaran wajib pajak (pajak.go.id, 2012).
- b. *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik. Menurut Direktorat Jenderal Pajak yang dijelaskan dalam Permatasari (2015:3), *e-SPT*

adalah surat pemberitahuan yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data, serta mencetak surat pemberitahuan beserta lampirannya yang selanjutnya dapat dilaporkan melalui sistem elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak.

- c. Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP) menjelaskan bahwa “*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Sedangkan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.”
- d. *e-Billing* merupakan sistem elektronik yang digunakan untuk membayar pajak secara elektronik. Sistem ini terhubung langsung dengan database Direktorat Jenderal Pajak melalui bank persepsi sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran secara elektronik dan langsung diproses oleh sistem (Permatasari, 2015:4).

## **9. Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing***

Terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-Filing* yaitu antara lain ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)):

a. Cara Mendaftarkan Diri Pada Layanan Pajak Online

Untuk dapat menggunakan *e-Filing*, wajib pajak terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Mengajukan permohonan aktivasi EFIN dengan cara mendatangi langsung ke KPP atau KP2KP oleh wajib pajak sendiri dan tidak dapat diwakilkan oleh pihak lain;
- 2) Wajib pajak mengisi, menandatangani, dan menyampaikan formulir permohonan aplikasi EFIN dengan menunjukkan KTP bagi WNI atau Paspor dan KITAS/KITAP pengurus bagi WNA dan NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) yang asli dan menyerahkan yang fotokopi kepada petugas pajak;
- 3) Setelah mendapatkan EFIN, wajib pajak dapat melakukan pendaftaran pada website online DJP atau penyedia layanan SPT elektronik dengan memasukkan NPWP, nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”;
- 4) Kemudian mengisi data yang diminta dan membuat kata sandi;
- 5) Selanjutnya setelah mendaftar, wajib pajak akan mendapatkan kiriman melalui email wajib pajak yang didaftarkan yang berisi identitas pengguna, kata sandi dan tautan;
- 6) Terakhir klik tautan tersebut untuk mengaktifkan akun DJP online. Setelah terdaftar dan aktif, klik menu profil lengkap, kemudian pada menu Hak Akses klik semua fitur lalu klik ubah akses. Kemudian wajib pajak log in

kembali dan sudah dapat menggunakan semua layanan yang ada di DJP online.

b. Cara Melaporkan SPT menggunakan E-Filing

Setelah terdaftar, wajib pajak dapat melaporkan SPT melalui *e-Filing* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Siapkan data-data pendukung untuk mengisi SPT Tahunan. Untuk wajib pajak orang pribadi yang akan menggunakan Formulir 1770 S, data yang dibutuhkan seperti:
  - a) Formulir bukti potong 1721 A1 untuk pegawai swasta atau 1721 A2 untuk pegawai negeri;
  - b) Formulir bukti potong 1721 VII untuk pemotongan PPh pasal 21 yang bersifat final;
  - c) Formulir bukti potong PPh pasal 23 untuk penghasilan dari sewa selain tanah dan bangunan;
  - d) Formulir bukti potong PPh Pasal 4 ayat 2 untuk sewa tanah dan bangunan, dividen;
  - e) Bukti kepemilikan harta;
  - f) Daftar utang seperti rekening utang; dan
  - g) Kartu keluarga
- 2) Pertama masukkan NPWP dan kata sandi yang dibuat pada saat pendaftaran akun DJP online, lalu klik tombol log in. untuk melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing* klik tombol *e-Filing* lalu klik tombol buat SPT;

- 3) Kemudian akan muncul pertanyaan yang harus dijawab oleh wajib pajak. Setiap pertanyaan terdapat panduan yang akan memudahkan wajib pajak dalam menjawab pertanyaan tersebut;
- 4) Ikuti panduan pengisian SPT yang ada dan membayar kekurangan pajak (jika ada);
- 5) Setelah semua pertanyaan dijawab dan SPT tersebut dikirim oleh wajib pajak, akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik ke email wajib pajak yang akan digunakan sebagai bukti bahwa wajib pajak telah melaporkan SPT.

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen (terikat). Digunakannya penelitian terdahulu adalah sebagai bahan acuan dalam hasil penelitian, karena penelitian terdahulu sudah terbukti secara empiris. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas dan kelayakan dalam menggunakan sistem *e-Filing*, dan kepuasan wajib pajak:

**Tabel II.1**  
**Hasil Penelitian yang Relevan**

No	Judul, Pengarang, dan Jurnal	Hipotesis	Metode	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib	H1 : Variabel Kompetensi Fiskus (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap	1. Populasi dan sampel Populasi sebanyak 6.884 Wajib Pajak Badan Sampel sebanyak 100 Wajib Pajak Badan 2. Data dan sumber data	1. Kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap



	<p>Pajak (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)</p> <p>Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam, dan Ika Ruhana</p> <p>Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 9 No. 1 2016</p>	<p>Kepuasan Wajib Pajak (Y). H2 : Variabel Kompetensi Fiskus (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).</p>	<p>Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder dan primer</p> <p>3. Operasional Variabel Variabel: Kompetensi Fiskus Indikator: a. Keterampilan (<i>skills</i>) b. Pengetahuan (<i>knowledge</i>) c. Konsep Diri (<i>self-concept</i>)</p> <p>Variabel: Kualitas Pelayanan Indikator: a. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) b. Keandalan (<i>reliability</i>) c. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>emphaty</i>)</p> <p>4. Teknik analisis data Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, uji t, koefisien determinasi</p>	<p>kepuasan wajib pajak</p> <p>2. Kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak</p>
2	<p>Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015)</p>	<p>H1: Variabel efektivitas sistem dan kelayakan sistem berpengaruh simultan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. H2: Variabel</p>	<p>1. Populasi dan sampel Populasi sebanyak 1.233 Wajib Pajak Orang Pribadi Sampel sebanyak 92 Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>2. Data dan sumber data Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder dan primer</p> <p>3. Operasional Variabel Variabel: Efektivitas</p>	<p>1. Efektivitas dan Kelayakan sistem secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>2. Efektivitas sistem</p>

	<p>Mirza Ayu Sugiharti, Suhadak, Rizki Yudhi Dewantara</p> <p>Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 6 No. 2 2015</p>	<p>efektivitas sistem dan kelayakan sistem berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.</p> <p>H3: Variabel kelayakan sistem merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara.</p>	<p>Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keamanan data</li> <li>Waktu</li> <li>Ketelitian</li> <li>Variasi Laporan</li> <li>Relevansi</li> </ol> <p>Variabel: Kualitas Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Economic Feasibility</i></li> <li><i>Technical Feasibility</i></li> <li><i>Operational Feasibility</i></li> </ol> <p>Variabel: Kepuasan Wajib Pajak</p> <p>Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Content</i></li> <li><i>Accuracy</i></li> <li><i>Format</i></li> <li><i>Easy of Use</i></li> <li><i>Timeliness</i></li> </ol> <p>4. Teknik analisis data Analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis</p>	<p>berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>3. Kelayakan sistem berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>4. Kelayakan sistem merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>
3	<p>Pengaruh Pelayanan Prima Perpajakan dan Penerapan <i>Self-Assessment Sistem</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Batu)</p>	<p>H1 : Pelayanan Prima berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak</p> <p>H2 : <i>Self Assessment Sistem</i> berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak</p> <p>H3 : Semua variabel berpengaruh bersama-sama secara positif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Populasi dan sampel Populasi sebanyak 19.728 Wajib Pajak Orang Pribadi Sampel sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi</li> <li>Data dan sumber data Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder dan primer</li> <li>Teknik analisis data Analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan prima berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi</li> <li>Penerapan <i>self assessment sistem</i> berpengaruh secara positif signifikan</li> </ol>

	Nurul Hamidah, Mochammad Djudi Mukhzam, Dan Rizki Yudhi Dewantara  Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) Vol. 5 No.1 April 2015	terhadap Kepuasan Wajib Pajak	analisis regresi liner berganda.	terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi 3. Pelayanan prima dan penerapan <i>self assessment sistem</i> secara simultan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi
4	Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan)  Kadek Wiji Kusumawardani, Srikandi Kumadji, Kadarisman Hidayat  Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 5 No. 1 April 2015	H1= Responsivitas petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak H2= Responsivitas petugas pajak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak H3= Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Populasi dan sampel Populasi sebanyak 30.682 Wajib Pajak Orang Pribadi Sampel sebanyak 96 Wajib Pajak Orang Pribadi 2. Data dan sumber data Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder dan primer 3. Teknik analisis data Analisis deskriptif, analisis jalur, perhitungan pengaruh tidak langsung, pengaruh total dan ketepatan model	1. Responsivitas petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak 2. Responsivitas petugas pajak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Pengaruh Kualitas	H1: Terdapat pengaruh signifikan	1. Populasi dan sampel Populasi sebanyak	1. Kualitas pelayanan yang

	<p>Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak</p> <p>Sixvana Silalahi, M. Al Musadieq, dan Gunawan Eko Nurtjahjono</p> <p>Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No. 1 Januari 2015</p>	<p>antara variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak.</p> <p>H2: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.</p> <p>H3: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepuasan Wajib Pajak dan variabel kepatuhan Wajib Pajak terhadap variabel penerimaan pajak.</p>	<p>1.286 Wajib Pajak Badan Sampel sebanyak 93 Wajib Pajak Badan</p> <p>2. Data dan sumber data Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder dan primer</p> <p>3. Operasional Variabel Variabel : Kualitas pelayanan perpajakan (X1) Dimensi : 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) Indikator : ketepatan waktu dan kemampuan petugas dalam pelayanan. 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Indikator : kesigapan, sikap, dan ketersediaan petugas. 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) Indikator : kermahan dan kesopanan, perasaan aman serta pengetahuan petugas. 4. Empati (<i>Emphaty</i>) Indikator : pemahaman dan perhatian petugas. 5. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) Indikator : fasilitas fisik, penampilan peralatan dan penampilan material.</p> <p>Variabel : Kepuasan Wajib Pajak (Y1) Dimensi : Jasa yang dirasakan Indikator : pelayanan yang didapatkan Wajib Pajak dari petugas</p>	<p>terdiri dari Keandalan, ketanggapan, Jaminan, empati dan bukti fisik jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak</p> <p>2. Kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan, ketanggapan, Jaminan, empati dan bukti fisik jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>3. Kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak</p>
--	---	---	---	---

			<p>pajak.  Dimensi : Jasa yang diharapkan  Indikator : pelayanan yang diharapkan Wajib Pajak dari petugas pajak.</p> <p>Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)  Dimensi : patuh administrasi secara formal  Indikator : WP menyampaikan SPT setiap tahun akhir paak dan tepat waktu dalam penyampaiannya.  Dimensi : patuh administrasi secara material  Indikator : WP Mengisi, menyetor dan melaporkan SPT dengan jujur, baik, benar dan penyampaian SPT merupakan kewajiban.</p> <p>Variabel : Penerimaan Pajak (Y3)  Dimensi : target penerimaan pajak  Indikator : target penerimaan pajak dan sumber penerimaan  Dimensi : realisasi penerimaan pajak  Indikator : realisasi penerimaan pajak</p> <p>4. Teknik analisis data  Pengujian analisis jalur, perhitungan pengaruh tidak langsung, pengujian hipotesis</p>	
6.	Pengaruh	H1 : Variabel bukti	1. Populasi dan sampel	1. Variabel bukti

	<p>Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)</p> <p>Anisha Charisma Permatasari, Heru Susilo, dan Topowijono</p> <p>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 5 No. 2 2015</p>	<p>fisik (<i>tangible</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>emphaty</i>) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.</p> <p>H2: Variabel bukti fisik (<i>tangible</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>emphaty</i>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.</p>	<p>Populasi sebanyak 72.908 Wajib Pajak Orang Pribadi Sampel sebanyak 100 wajib pajak pengguna sistem elektronik perpajakan orang pribadi.</p> <p>2. Data dan sumber data Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder dan primer</p> <p>3. Operasional Variabel Variabel: Kualitas Pelayanan Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)</li> <li>Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</li> <li>Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>Empati (<i>emphaty</i>)</li> </ol> <p>4. Teknik analisis data Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Heteroskedaktisitas, Uji Multikolinier, analisis regresi berganda, Uji t, Uji F</p>	<p>fisik (<i>tangible</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>emphaty</i>) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.</p> <p>2. Variabel bukti fisik (<i>tangible</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>emphaty</i>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.</p>
--	--	---	---	--

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

### C. Kerangka Teoretik

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), kompetensi petugas pajak (X2), efektivitas dalam menggunakan sistem *e-Filing* (X3) dan kelayakan dalam menggunakan sistem *e-Filing* (X4) dengan variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak (Y).

#### a. Teori Diskonfirmasi (*The Expectancy Disconfirmation Theory*)

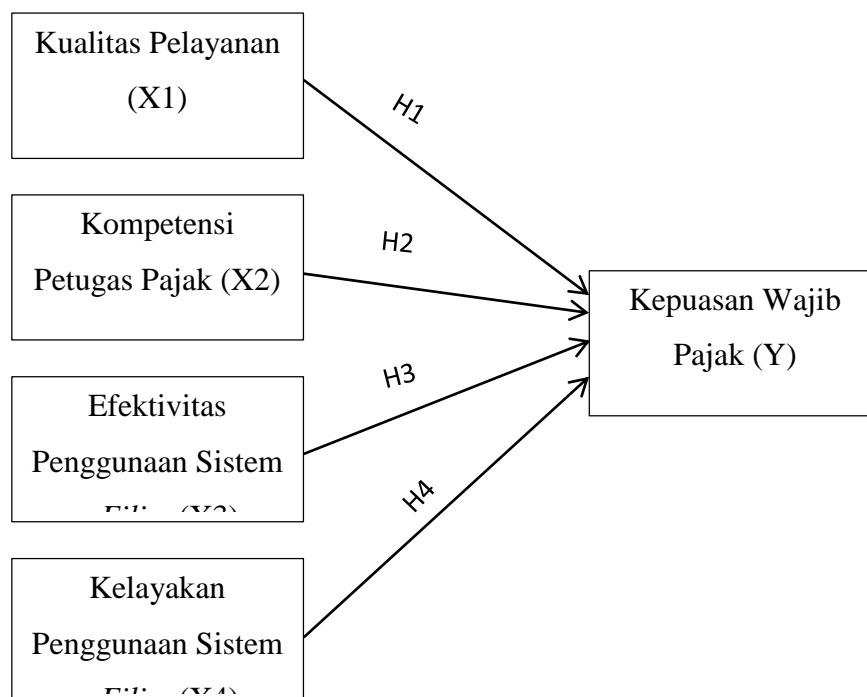
Teori *The Expectancy Disconfirmation* dikemukakan oleh Oliver pada tahun 1988, menyatakan apabila kinerja dari sebuah produk atau jasa yang diberikan melebihi harapan dari pelanggan maka pelanggan tersebut akan merasa puas dan dimasa yang akan datang ia akan kembali untuk membeli produk atau merasakan jasa yang sama (Uripi dan Wijayanto, 2015:30).

#### b. Model Berketerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Model ini menyebutkan bahwa seseorang menggunakan sistem apabila sistem tersebut memiliki manfaat dan mudah digunakan. Menurut Vankatesh dan Davis (2000) dalam Devi (2014), model TAM berteori bahwa niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi yang ada dipengaruhi oleh dua factor, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), adalah seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan bermanfaat dan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), adalah seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem dan teknologi tersebut akan membuatnya lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan.

Wajib pajak mengharapkan pelayanan yang diberikan dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pajak akan memudahkan proses dalam pelaporan SPT yang dilakukan oleh wajib pajak. Penggunaan sistem *e-Filing* pun demikian bahwa wajib pajak berharap sistem *e-Filing* yang telah dibuat dan dikembangkan akan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga akan memudahkan untuk melaporkan SPT. Apabila apa yang diharapkan wajib pajak sesuai dengan yang diterima maka wajib pajak akan puas. Sebaliknya apabila yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan menimbulkan ketidakpuasan dari wajib pajak.

Dari beberapa uraian tersebut diatas, maka dapat digambarkan kerangka berfikir sebagai berikut:



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### **D. Perumusan Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka teroris yang telah digambarkan diatas, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini, antara lain:

##### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan petugas pajak merupakan apa yang dilakukan atau diperbuat oleh petugas pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak dituntut untuk memberikan semaksimal mungkin pelayanan yang diberikan untuk memuaskan wajib pajak agar wajib pajak tidak segan untuk membayar pajaknya kembali. Apabila kualitas pelayanan petugas pajak meningkat, maka kepuasan wajib pajak pun akan meningkat juga.

Penelitian yang dilakukan oleh Silalahi, Musadieq, dan Nurtjahjono (2015) mendapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah bukti fisik, yang menunjukkan bahwa penampilan petugas pajak dan fasilitas yang disediakan membuat wajib pajak terdorong untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sependapat dengan Silalahi, dkk (2015), penelitian oleh Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan

diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh petugas pajak membuat wajib pajak merasakan kepuasan dalam melakukan kewajiban perpajakan.

**H<sub>1</sub>**= Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

## **2. Pengaruh Kompetensi Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kompetensi petugas pajak merupakan kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan yang dimiliki dan dipakai oleh petugas pajak untuk dapat menyelesaikan pekerjaan mereka serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka. Untuk memuaskan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya, maka petugas pajak haruslah memiliki kompetensi yang baik untuk dapat melayani, mensosialisasikan, memberikan petunjuk dan arahan, memberikan saran dan solusi atas keluhan atau permasalahan, dan menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016) menyimpulkan bahwa kompetensi petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kompetensi petugas pajak merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pajak dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan yang dapat menentukan kinerja. Walaupun jumlah petugas pajak tidak sebanding atau lebih sedikit dari wajib pajak, namun apabila petugas pajak memiliki kompetensi yang baik maka

akan mempengaruhi terhadap kepuasan wajib pajak. Indikator keterampilan (*skills*) merupakan indikator yang memiliki nilai tertinggi.

**H<sub>2</sub>**= Kompetensi petugas pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

### **3. Pengaruh Efektivitas dalam Penggunaan *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penggunaan sistem *e-Filing* sangat dianjurkan oleh pemerintah untuk melaporkan SPT oleh wajib pajak karena dibuat dan dibentuk dengan informasi, format, dan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dan dapat digunakan dengan mudah oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT. Reformasi perpajakan dibidang teknologi informasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan mudah dan cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara (2015) mendapatkan kesimpulan bahwa efektivitas sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas dari sistem tersebut sudah diterapkan dengan baik yang membuat wajib pajak merasa puas dalam menggunakan sistem *e-Filing*.

**H<sub>3</sub>**= Efektivitas dalam penggunaan *e-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4. Pengaruh Kelayakan dalam Penggunaan *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kelayakan merupakan ukuran seberapa menguntungkan dan memudahkan dalam menggunakan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem *e-Filing* dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT secara *online* dan *real time* sehingga wajib pajak dapat menghemat waktu dan biaya yang seharusnya digunakan untuk pergi ke kantor pajak. Wajib pajak yang sibuk juga yang tidak sempat ke kantor pajak juga dapat menggunakan *e-Filing* karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.

Penelitian yang dilakukan oleh Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara (2015) mendapatkan kesimpulan bahwa kelayakan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelayakan dari penggunaan sistem tersebut sudah memudahkan wajib pajak yang membuat wajib pajak merasa puas dalam menggunakan sistem *e-Filing*.

**H<sub>4</sub>**= Kelayakan dalam penggunaan *e-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada tentang kualitas pelayanan dan kompetensi petugas pajak yang masih membuat wajib pajak kecewa dan masih belum maksimalnya penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT, akan berpengaruh kepada kepuasan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki tujuan, antara lain:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak;
2. Menguji pengaruh kompetensi petugas pajak terhadap kepuasan wajib pajak;
3. Menguji pengaruh efektivitas sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak; dan
4. Menguji pengaruh kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah semua wajib pajak orang pribadi yang sudah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng yang berlokasi di Jalan Lingkar Luar Barat No. 10A, Cengkareng Timur, Jakarta Barat. Variabel independen merupakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), kompetensi petugas pajak (X2), efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* (X3) dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* (X4).

Sedangkan variabel dependen yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan wajib pajak (Y).

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif karena didalam penelitian ini pengukuran variabel menggunakan angka dan analisis data sesuai dengan prosedur statistik (Hamidah, dkk. 2015:3). Metode yang digunakan yaitu metode penelitian survei dengan teknik kuesioner. Kuesioner didistribusikan oleh peneliti secara personal, sehingga peneliti dapat menjelaskan secara singkat mengenai kuesioner tersebut kepada responden dan kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah di isi oleh responden. Kuesioner didistribusikan kepada wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng.

Skala yang digunakan dalam tingkat pengukuran yaitu skala *LIKERT* yakni skala yang berisi lima tingkatan pilihan jawaban. Skala likert dikatakan interval karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau pilihan yang lebih tinggi dari setuju dan setuju lebih tinggi dari netral (Ghozali, 2011:47). Masing-masing dari lima alternatif jawaban diberi bobot nilai (skor) sebagai berikut:

**Tabel III.1**  
**Pengukuran Terhadap Variabel**

No.	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Ghozali (2011:47)

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti sesuai kriteria tertentu, dimana keseluruhan data tersebut dapat diteliti dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng.

Sampel adalah bagian kecil dari jumlah populasi yang diklasifikasikan kembali sesuai kriteria tertentu. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Non-probability Sampling* yaitu dimana seluruh data dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Jenis metode dari *non-probability sampling* yang dipilih yaitu *purposive sampling* dimana sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yaitu wajib pajak orang pribadi yang pernah menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan pajak. Pengambilan sampel diukur dalam rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e^2$  = Nilai Kritis (batas ketelitian 0,1)

## **E. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, kompetensi pegawai pajak, efektivitas dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* sebagai variabel independen dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen.

### **1. Variabel Dependen (Y)**

#### **a. Kepuasan Wajib Pajak**

##### 1) Definisi Konseptual

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009:177) adalah perasaan seseorang yang timbul setelah melihat dan membandingkan kinerja(hasil) jasa yang diberikan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan wajib pajak adalah hasil yang diterima oleh wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan wajib pajak untuk diterima.

##### 2) Definisi Operasional

Indikator yang digunakan mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Selnes (Saha dan Zhao, 2005), Goodman *et.al* (Saha dan Zhao, 2005) dan Geykens *et.al* (1999) yang dikutip dari penelitian Tahuman (2016), yaitu:

- a. Rasa Senang
- b. Kepuasan Terhadap Pelayanan
- c. Kepuasan Terhadap Sistem



## **2. Variabel Independen (X)**

### **a. Kualitas Pelayanan**

#### 1) Definisi Konseptual

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 2) Definisi Operasional

Menurut Parasuraman *et al.* (1988:23) terdapat lima dimensi menentukan kualitas pelayanan, antara lain:

- a. *Tangible* (bukti fisik)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

### **b. Kompetensi Petugas Pajak**

#### 1) Definisi Konseptual

Definisi kompetensi menurut Amstornrg dikutip oleh Moehariono (2012) dalam (Makawi, Normajatun, dan Haliq. 2015:16-17) adalah dimensi tindakan dari tugas, dimana tindakan tersebut dipakai oleh karyawan untuk

menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dengan memuaskan dan apa yang diberikan karyawan dalam bentuk yang berbeda-beda dan tingkatan kinerjanya.

## 2) Definisi Operasional

Karakteristik kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer dalam (Sutrisno. 2009:225), antara lain:

- a. Pengetahuan (*knowledge*)
- b. Keterampilan (*skills*)
- c. Konsep Diri (*self concept*)

## c. Efektivitas Penggunaan Sistem *e-Filing*

### 1) Definisi Konseptual

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti pencapaian tujuan yang tepat dengan menggunakan atau melakukan suatu pilihan yang tepat pula dari serangkaian alternatif pengambilan sebuah keputusan, sedangkan efektivitas memiliki pengertian sesuatu yang berhasil atau tepat guna dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Antasari dan Yaniartha. 2015:357).

### 2) Definisi Operasional

Menurut Bodnar dikutip oleh Anggraini (2009) dalam (Sugiharti, dkk. 2015:3-4), terdapat beberapa indikator untuk mengukur efektivitas sistem informasi berbasis teknologi yaitu sebagai berikut:

- a. Keamanan Data
- b. Waktu

- c. Ketelitian Data
- d. Variasi Laporan
- e. Relevansi

#### d. Kelayakan penggunaan Sistem *e-Filing*

##### 1) Definisi Konseptual

Kelayakan sistem adalah suatu sistem yang dapat digunakan oleh pengguna untuk memudahkan kebutuhan pengguna tersebut. Untuk mengukur kelayakan suatu sistem terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan.

##### 2) Definisi Operasional

Menurut O'Brien dalam Sugiharti (2015), aspek yang dapat digunakan untuk melihat kelayakan suatu sistem, antara lain:

- a. Kelayakan Ekonomi (*Economic Feasibility*)
- b. Kelayakan Teknik (*Technical Feasibility*)
- c. Kelayakan Operasional (*Operational Feasibility*)

**Tabel III.2**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Sumber	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016)	1. Bukti Fisik	a. Penampilan petugas pajak b. Sarana di kantor c. Kondisi gedung
		2. Keandalan	a. Petugas tepat waktu dalam pelayanan b. Patugas mampu menyampaikan informasi
		3. Ketanggapan	a. Petugas merespon wajib pajak b. Petugas menangani keluhan wajib pajak

		4. Jaminan  5. Empati	a. Petugas dapat menjaga kerahasiaan b. Petugas memberikan pelayanan dengan santun a. Perlakuan yang sama kepada wajib pajak b. Petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak
Kompetensi Petugas Pajak (X2)	Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016)	1. Pengetahuan  2. Konsep Diri  3. Keterampilan	a. Petugas memiliki wawasan yang luas b. Petugas dapat mengatasi masalah wajib pajak a. Petugas percaya diri dalam memberikan pelayanan b. Perilaku petugas dapat terkendali a. Petugas teliti dalam memberikan pelayanan b. Petugas mampu berkomunikasi
Efektivitas penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	Sugiharti, Suhadak, Dewantara (2015)	1. Keamanan Data  2. Waktu  3. Ketelitian Data  4. Variasi Laporan  5. Relevansi	a. <i>e-Filing</i> mampu mengatasi kerusakan akibat virus atau software b. <i>e-Filing</i> mampu mengantisipasi adanya akses dari pihak luar a. <i>e-Filing</i> melakukan input data dengan cepat b. <i>e-Filing</i> melakukan proses data dengan cepat a. <i>e-Filing</i> melakukan input data dengan teliti b. <i>e-Filing</i> melakukan perhitungan angka dengan teliti a. <i>e-Filing</i> menyajikan laporan yang bervariasi b. <i>e-Filing</i> memiliki variasi perubahan format a. <i>e-Filing</i> melakukan pencatatan data dengan relevan b. <i>e-Filing</i> melakukan penyajian data dengan relevan
Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i>	Sugiharti, Suhadak, Dewantara (2015)	1. Kelayakan Ekonomi 2. Kelayakan Teknik	a. <i>e-Filing</i> dapat menghemat biaya b. <i>e-Filing</i> dapat menguntungkan a. <i>e-Filing</i> memiliki fitur yang membantu b. <i>e-Filing</i> mudah untuk diakses

		3. Kelayakan Operasional	a. <i>e-Filing</i> dapat diproses dengan cepat b. <i>e-Filing</i> mudah untuk dipahami
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Tahuman (2016)	1. Rasa Senang  2. Kepuasan Terhadap Pelayanan  3. Kepuasan Terhadap Sistem.	a. Senang terhadap pelayanan oleh petugas pajak b. Senang terhadap penggunaan sistem <i>e-Filing</i> a. Puas terhadap kemampuan petugas pajak dalam melayani wajib pajak b. Puas terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak c. Puas terhadap pelayanan petugas pajak yang cepat d. Puas terhadap pelayanan petugas pajak yang tanggap a. Puas terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i> b. Puas terhadap keuntungan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i>

Sumber: data diolah penulis (2017)

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan perhitungan data yang dilakukan setelah data dari seluruh sumber terkumpul. Analisis data menggunakan *software* berupa SPSS (*Statistik Product and Service Solution*) versi 20. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Teknis analisis yang digunakan antara lain:

### 1. Pengujian Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner

mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001:135). Metode pengujian yang digunakan adalah *Pearson Correlation*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  adalah positif, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2001:135).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali (2001:132-133) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan pengukuran ulang (*Repeated Measure*) dan pengukuran sekali saja (*One Shot*). Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran sekali saja yang akan menghasilkan *nilai Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally, 1969 dalam Ghozali, 2001).

## **2. Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan semua data yang

terkumpul. Cara menganalisisnya dengan melihat rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kemencengan distribusi (Ghozali, 2001:16).

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji data apakah data yang dipakai berkualitas baik atau tidak untuk digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik terdiri atas:

#### **a) Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2001:74). Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah Kolmogorov-Smirnov, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$  maka variable tidak terdistribusi secara normal.
- 2) Jika nilai signifikansi atau probabilitas  $> 0,05$  maka variable terdistribusi secara normal.

#### **b) Uji Linearitas**

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2001:77). Model regresi yang baik seharusnya berbentuk lurus atau terdapat hubungan yang linear antara variabel

independen dengan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan melalui perhitungan adalah dengan melihat nilai signifikansi dan nilai  $F_{hitung}$  pada hasil uji linearitas. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  atau nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear atau signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  atau nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen tidak linear atau signifikan.

#### **c) Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2001:57). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel bebas tersebut memiliki nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  maka tidak ada multikolonieritas dalam model regresi. Sedangkan apabila nilai *tolerance*  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$  maka terdapat multikolonieritas dalam model regresi.

#### **d) Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.



Menurut Ghazali (2001:69), jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas dan bukan heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan metode grafik yaitu dengan metode *Scatterplot*. Model regresi dikatakan terbebas dari Heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2001:70-71). Dapat juga dengan menggunakan uji *Glejser*. Apabila nilai signifikansi  $>0,05$  atau yang berarti variabel independen secara signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen, maka tidak terjadi heteroskedestisitas.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen (terikat) dengan variabel independen (bebas). Model persamaan dari analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Wajib Pajak

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4$  = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

- X2 = Kompetensi Petugas Pajak
- X3 = Efektivitas Penggunaan Sistem *e-Filing*
- X4 = Kelayakan Penggunaan Sistem *e-Filing*

## 5. Uji Hipotesis

### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2001:45). Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai determinasi yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai determinasi yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen menjelaskan dengan sangat baik atau memberikan hampir semua informasi variabel dependen.

### b. Uji Statistik F

Uji statistik F menunjukkan apakah seluruh variabel bebas yang terdapat dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001:44). Uji statistik F dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikansi atau probabilitas sebesar 5% atau 0,05. Apabila nilai signifikansi atau probabilitas < 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikansi atau probabilitas > 0,05 maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### c. Uji Statistik t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual atau terpisah terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001:44). Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

a) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b) Melihat tingkat signifikansi dan nilai probabilitas

Apabila tingkat signifikansi atau  $p_{hitung} \leq 0,05$  menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila tingkat signifikansi atau  $p_{hitung} \geq 0,05$  menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng. Terdapat lima variabel yang diuji dalam penelitian ini, yaitu terdiri dari empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini merupakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sistem *e-Filing*, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing*. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini merupakan variabel terikat adalah kepuasan wajib pajak.

Hasil olah data yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X1), kompetensi petugas pajak (X2), efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* (X3) dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* (X4) akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak (Y).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan sistem *e-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Jumlah responden dalam penelitian ini diperoleh menggunakan rumus slovin dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{34471}{1+(34471(0,1)^2)} = \frac{34471}{345,71} = 99,7 = 100$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99,7 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-Filing* dan terdaftar pada KPP Pratama Cengkareng.

Peneliti menyebarkan kuesioner selama waktu kurang lebih satu bulan dan dengan cara membagikan secara langsung kepada setiap wajib pajak orang pribadi yang datang ke KPP Pratama Cengkareng dan yang memenuhi kriteria sebagai sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penyebaran yang telah dilakukan maka diperoleh ringkasan data mengenai jumlah kuesioner yang disebar , dikembalikan, dan dapat digunakan dalam tabel IV.1, sebagai berikut:

**Tabel IV.1**

**Rincian Pembagian dan Pengembalian Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kuesioner yang disebar	100	100%
Kuesioner yang kembali	100	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang digugurkan	0	0%
Kuesioner yang digunakan	100	100%
Respon rate (tingkat pengembalian)	100/100x100%	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Dalam tabel IV.1 menunjukkan bahwa kuesioner yang disebar kepada responden berjumlah 100 kuesioner dan kuesioner yang kembali juga berjumlah 100 kuesioner. Tidak ada kuesioner yang digugurkan dalam penelitian ini, sehingga jumlah kuesioner yang layak digunakan untuk dianalisis sebanyak 100 kuesioner.

## 2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-Filing* dan terdaftar dalam KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Karakteristik responden penelitian meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan lama memiliki NPWP. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel IV.2, tabel IV.3, tabel IV.4, tabel IV.5, dan tabel IV.6, sebagai berikut:

**Tabel IV.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	51	51%
Perempuan	49	49%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel IV.2 menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin. Dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 51 orang (51%) dan responden perempuan sebanyak 49 orang (49%), sehingga dapat disimpulkan jumlah antara responden laki-laki dan responden perempuan hampir

seimbang, hanya responden laki-laki lebih banyak satu orang dibanding responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak laki-laki maupun perempuan sama-sama memiliki kepentingan perpajakan sehingga datang langsung ke KPP Pratama Jakarta Cengkareng untuk mengurus urusan perpajakannya.

**Tabel IV.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
18-29	41	41%
30-39	32	32%
40-49	15	15%
>50	10	10%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel IV.3 menunjukkan jumlah responden berdasarkan usia saat ini. Dapat dilihat bahwa responden yang berusia 18-29 berjumlah 41 orang (41%), usia 30-39 berjumlah 32 orang (32%), usia 40-49 berjumlah 15 orang (15%), dan usia 50 ke atas berjumlah 10 orang (10%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden yang memiliki kisaran usia dari 18-29 paling banyak terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Cengkareng dan melaporkan pajaknya, mengingat bahwa usia 18-29 merupakan usia produktif yang memiliki pekerjaan dan penghasilan sehingga

mereka mendaftarkan diri sebagai wajib pajak orang pribadi dan melaporkan pajak secara rutin.

**Tabel IV.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
SMP	1	1%
SMA	41	41%
D1/D2/D3	9	9%
S1/S2/S3	49	49%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel IV.4 menunjukkan jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir saat ini, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir di jenjang pendidikan SMP sebanyak 1 orang (1%), SMA sebanyak 41 orang (41%), D1/D2/D3 sebanyak 9 orang (9%), dan S1/S2/S3 sebanyak 49 orang (49%). Berdasarkan jumlah tersebut dapat dikatakan bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng yang paling mendominasi adalah yang memiliki pendidikan terakhir di jenjang S1/S2/S3. Hal ini berarti sebagian besar responden telah mengerti dan memiliki pengetahuan tentang ketentuan dan peraturan tentang perpajakan sehingga dapat memiliki kesadaran dalam diri sendiri untuk membayar pajak.



**Tabel IV.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
Pegawai Negeri	1	1%
Pegawai Swasta	90	90%
Wiraswasta	6	6%
Lainnya	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel IV.5 menunjukkan jumlah responden berdasarkan pekerjaan saat ini. Dapat dilihat bahwa jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 1 orang (1%), pegawai swasta sebanyak 90 orang (90%), wiraswasta sebanyak 6 orang (6%), dan lainnya sebanyak 3 orang (3%) dimana pekerjaan lainnya yaitu sebagai PPSU, Pekerja Harian Lepas (PHL), dan honorer. Berdasarkan jumlah tersebut dapat dikatakan bahwa responden yang paling mendominasi pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng bekerja sebagai pegawai swasta. Namun apapun pekerjaan yang dimiliki oleh responden apabila telah memiliki penghasilan diwajibkan untuk membayar dan melaporkan pajaknya secara rutin dan tepat waktu. Agar wajib pajak dapat patuh terhadap peraturan pajak maka diperlukan kepuasan dalam diri wajib pajak saat membayar dan melaporkan perpajakannya sehingga wajib pajak akan secara sukarela dan akan kembali lagi untuk mengurus hal perpajakannya.

**Tabel IV.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Memiliki NPWP**

<b>Lama Memiliki NPWP</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
<1 Tahun	12	12%
1-3 Tahun	48	48%
>3 Tahun	40	40%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel IV.6 menunjukkan jumlah responden berdasarkan lama memiliki NPWP saat ini. Dapat dilihat bahwa responden yang memiliki NPWP selama kurang dari 1 tahun sebanyak 12 orang (12%), 1 sampai 3 tahun sebanyak 48 orang (48%), dan lebih dari 3 tahun sebanyak 40 orang (40%). Berdasarkan jumlah tersebut responden yang paling mendominasi adalah yang telah memiliki NPWP selama 1 sampai 3 tahun. Namun, selama apapun wajib pajak telah memiliki NPWP apabila telah memiliki penghasilan maka diwajibkan untuk membayar dan melaporkan pajaknya secara rutin dan tepat waktu. Agar wajib pajak dapat patuh terhadap peraturan pajak maka diperlukan kepuasan dalam diri wajib pajak saat membayar dan melaporkan perpajakannya sehingga wajib pajak akan secara sukarela dan akan kembali lagi untuk mengurus hal perpajakannya.

## **B. Pengujian Hipotesis**

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghazali (2001:135), suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan (X1), kompetensi petugas pajak (X2), efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* (X3) dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* (X4), dan kepuasan wajib pajak (Y). Data diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada 20 wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji 20 kuesioner yang sudah dijawab oleh responden. Jumlah pertanyaan yang diuji validitasnya sebanyak 41 item, terdiri dari pernyataan variabel kualitas pelayanan sebanyak 11 item, pernyataan variabel kompetensi petugas pajak sebanyak 6 item, pernyataan variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* sebanyak 10 item, pernyataan variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* sebanyak 6 item, dan pernyataan variabel kepuasan wajib pajak sebanyak 8 item.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n

adalah jumlah sampel. Pada uji validitas ini jumlah sampel ( $n$ ) sebanyak 20 dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $df = 20 - 2$  dengan hasil  $df = 18$  dan  $\alpha = 0.05$  sehingga didapat hasil  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,444. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ . Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel IV.7 dibawah ini:

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,046	0,444	Tidak Valid
	X1.2	0,502	0,444	Valid
	X1.3	0,416	0,444	Tidak Valid
	X1.4	0,699	0,444	Valid
	X1.5	0,687	0,444	Valid
	X1.6	0,541	0,444	Valid
	X1.7	0,518	0,444	Valid
	X1.8	0,694	0,444	Valid
	X1.9	0,741	0,444	Valid
	X1.10	0,590	0,444	Valid
	X1.11	0,665	0,444	Valid
Kompetensi Petugas Pajak (X2)	X2.1	0,725	0,444	Valid
	X2.2	0,452	0,444	Valid
	X2.3	0,804	0,444	Valid
	X2.4	0,690	0,444	Valid
	X2.5	0,537	0,444	Valid
	X2.6	0,344	0,444	Tidak Valid
Efektivitas Penggunaan Sistem e-Filing (X3)	X3.1	0,486	0,444	Valid
	X3.2	0,752	0,444	Valid
	X3.3	0,844	0,444	Valid
	X3.4	0,890	0,444	Valid
	X3.5	0,820	0,444	Valid
	X3.6	0,825	0,444	Valid
	X3.7	0,841	0,444	Valid
	X3.8	0,216	0,444	Tidak Valid
	X3.9	0,717	0,444	Valid
	X3.10	0,691	0,444	Valid
Kelayakan Penggunaan Sistem e-Filing (X4)	X4.1	0,521	0,444	Valid
	X4.2	0,482	0,444	Valid
	X4.3	0,693	0,444	Valid
	X4.4	0,598	0,444	Valid

	X4.5	0,690	0,444	Valid
	X4.6	0,737	0,444	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0,565	0,444	Valid
	Y1.2	0,601	0,444	Valid
	Y1.3	0,686	0,444	Valid
	Y1.4	0,842	0,444	Valid
	Y1.5	0,917	0,444	Valid
	Y1.6	0,879	0,444	Valid
	Y1.7	0,791	0,444	Valid
	Y1.8	0,769	0,444	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 8-12)

Pada tabel IV.7 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki *pearson correlation* dari 0,502 - 0,741, hal ini berarti bahwa pernyataan dalam kuesioner adalah valid. Sementara itu variabel kompetensi petugas pajak memiliki *pearson correlation* dari 0,452 – 0,804, hal ini berarti bahwa pernyataan tersebut adalah valid. Variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* memiliki *pearson correlation* dari 0,486 – 0,890, hal ini berarti bahwa pernyataan adalah valid. Variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* memiliki *pearson correlation* dari 0,521 - 0,737, hal ini berarti bahwa pernyataan adalah valid. Dan variabel kepuasan wajib pajak memiliki *pearson correlation* dari 0,565 - 0,917, hal ini berarti bahwa pernyataan adalah valid.

Dari hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan terdapat 9 pernyataan yang valid dan 2 pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan 1 dan 3 dengan nilai masing-masing sebesar 0,046 dan 0,416. Pada variabel kompetensi petugas pajak terdapat 5 pernyataan yang valid dan 1 pernyataan yaitu pernyataan 6 yang tidak valid dengan nilai 0,344. Pada variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* terdapat 9 pernyataan yang

valid dan 1 pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan 8 dengan nilai 0,216. Pada variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* dari 6 pernyataan dinyatakan semuanya valid. Dan pada variabel kepuasan wajib pajak dari 8 pernyataan semuanya dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2001:132-133) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang bertujuan untuk melihat konsistensi. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, sehingga hasil pengukuran relatif koefisien apabila dilakukan pengukuran ulang (Nunnally, 1969 dalam Ghazali, 2001). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel IV.8 dibawah ini:

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Croanbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,809	Reliabel
Kompetensi Petugas Pajak (X2)	0,666	Reliabel
Efektivitas Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> (X3)	0,908	Reliabel
Kelayakan Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> (X4)	0,670	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,895	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 13-17)

Dalam tabel IV.8 menunjukkan bahwa seluruh variabel dari variabel bebas maupun variabel terikat memiliki nilai *croanbach alpha* lebih besar dari 0.60 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel akan mampu memperoleh data yang konsisten apabila pernyataan tersebut diajukan kembali.

## 2. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan semua data yang terkumpul. Cara menganalisisnya dengan melihat rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, dan kemencengan distribusi (Ghozali, 2001:16). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sistem *e-Filing*, kelayakan penggunaan sistem *e-Filing*, dan kepuasan wajib pajak. Tabel IV.9 merupakan hasil dari statistif deskriptif berupa nilai minimum (min), nilai maksimum (max), nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi, sebagai berikut:

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviasi
Kualitas Pelayanan (X1)	100	20	45	35.31	4.507
Kompetensi Petugas Pajak (X2)	100	11	25	19.74	2.529
Efektivitas Sistem <i>e-Filing</i> (X3)	100	26	45	37.31	3.642
Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i> (X4)	100	18	29	24.38	2.726
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	100	17	40	31.56	4.183

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 24)

Tabel IV.9 menunjukkan hasil dari pengukuran statistik deskriptif terhadap seluruh variabel terikat maupun variabel bebas dalam penelitian ini dari 100 sampel kuesioner yang sudah disebar dan diolah. Pengukuran dari seluruh variabel menggunakan skala *likert* dari angka satu sampai angka lima. Dari hasil statistik deskriptif diatas memiliki penjelasan dari masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas pelayanan memiliki 9 item pernyataan dalam kuesioner yang memiliki nilai rata-rata sebesar 35,31 dengan jumlah jawaban responden minimum (jawaban tidak setuju) sebesar 20 dan maksimum (jawaban sangat setuju) sebesar 45, dan nilai standar deviasi yang menunjukkan adanya penyimpangan dari nilai rata-rata jawaban responden dengan nilai aktual sebesar 4,507. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sebesar 35,31 sesuai dengan apa yang diinginkan oleh wajib pajak.



- b. Variabel kompetensi petugas pajak memiliki 5 item pernyataan dalam kuesioner yang memiliki nilai rata-rata sebesar 19,74 dengan jumlah jawaban responden minimum (jawaban tidak setuju) sebesar 11 dan maksimum (jawaban sangat setuju) sebesar 25, dan nilai standar deviasi yang menunjukkan adanya penyimpangan dari nilai rata-rata jawaban responden dengan nilai aktual sebesar 2,529. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh petugas pajak sebesar 19,27 sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak.
- c. Variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* memiliki 9 item pernyataan dalam kuesioner yang memiliki nilai rata-rata sebesar 37,31 dengan jumlah jawaban responden minimum (jawaban tidak setuju) sebesar 26 dan maksimum (jawaban sangat setuju) sebesar 45, dan nilai standar deviasi yang menunjukkan adanya penyimpangan dari nilai rata-rata jawaban responden dengan nilai aktual sebesar 3,642. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem *e-Filing* dalam hal keefektivitasan sebesar 37,31 sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak dalam membantu melaporkan pajak secara online.
- d. Variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* memiliki 6 item pernyataan dalam kuesioner yang memiliki nilai rata-rata sebesar 24,38 dengan jumlah jawaban responden minimum (jawaban tidak setuju) sebesar 18 dan maksimum (jawaban sangat setuju) sebesar 29, dan nilai standar deviasi yang menunjukkan adanya penyimpangan dari nilai rata-rata jawaban responden dengan nilai aktual sebesar 2,726. Hal ini

mengindikasikan bahwa kelayakan dalam menggunakan sistem *e-Filing* sebesar 24,38 sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak dalam membantu melaporkan pajak secara online.

- e. Variabel kepuasan wajib pajak memiliki 8 item pernyataan dalam kuesioner yang memiliki nilai rata-rata sebesar 31,56 dengan jumlah jawaban responden minimum (jawaban tidak setuju) sebesar 17 dan maksimum (jawaban sangat setuju) sebesar 40, dan nilai standar deviasi yang menunjukkan adanya penyimpangan dari nilai rata-rata jawaban responden dengan nilai aktual sebesar 4,183. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan wajib pajak mencapai 31,56 dalam hal melaporkan pajaknya.

### **3. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2001:74). Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah Kolmogorov-Smirnov, dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$  maka variabel tidak terdistribusi secara normal dan apabila nilai signifikansi atau probabilitas  $> 0,05$  maka variable terdistribusi secara normal.

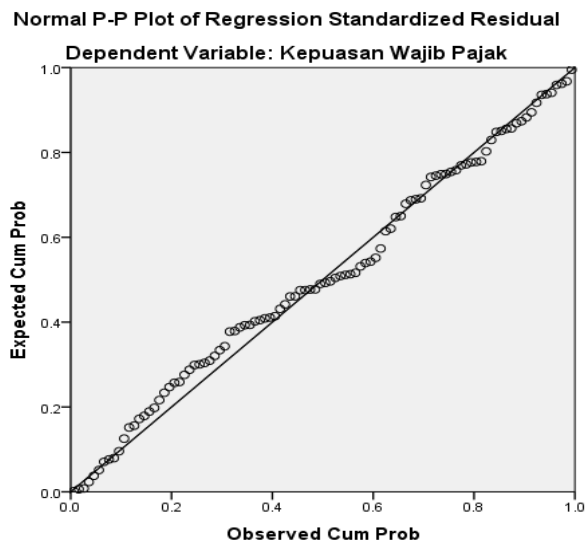
**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.22999530
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.057
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.652
Asymp. Sig. (2-tailed)		.789

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 25)

Berdasarkan tabel IV.10 yang menunjukkan hasil dari uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,789. Distribusi dikatakan normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan karena nilai signifikansi  $0,789 > 0,05$  maka data terdistribusi secara normal.

Untuk memperjelas sebaran data di dalam penelitian ini, maka dilakukan pula uji data menggunakan grafik normal P-Plot. Menurut Ghozali (2001:74), data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu garis lurus secara diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal dalam grafik. Apabila distribusi data yang telah di uji adalah normal, maka garis yang muncul dan menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Berikut dibawah ini merupakan hasil dari uji normalitas menggunakan grafik P-Plot:



Sumber: Data primer yang diolah (2017)

**Gambar IV.1**

**Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot**

Berdasarkan gambar grafik P-Plot diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik dalam grafik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diuji layak dipakai karena data terdistribusi secara normal.

**b. Uji Linieritas**

Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2001:77). Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan atau melihat hasil pada tabel ANOVA. Model regresi yang baik seharusnya berbentuk lurus atau terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  atau nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  menunjukkan bahwa terdapat

hubungan yang linear atau signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  atau nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen tidak linear atau signifikan. Hasil dari uji linieritas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Linieritas – Kualitas Pelayanan**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Wajib Pajak * Kualitas Pelayanan (X1)	Between Groups	(Combined)	1095.942	19	57.681	7.248	.000
		Linearity	960.082	1	960.082	120.633	.000
		Deviation from Linearity	135.860	18	7.548	.948	.525
	Within Groups		636.698	80	7.959		
	Total		1732.640	99			

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 26)

Pada tabel IV.11 didapatkan hasil berdasarkan nilai signifikansi menunjukkan nilai  $0,525 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 0,948 dan  $F_{tabel}$  sebesar 1,73 sehingga dapat disimpulkan  $0,948 < 1,73$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Linieritas – Kompetensi Petugas Pajak**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Wajib Pajak * Kompetensi Petugas Pajak (X2)	Between Groups	(Combined)	1156.989	12	96.416	14.572	.000
		Linearity	1040.095	1	1040.095	157.193	.000
		Deviation from Linearity	116.894	11	10.627	1.606	.111
	Within Groups	575.651	87	6.617			
	Total	1732.640	99				

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 27)

Pada tabel IV.12 didapatkan hasil berdasarkan nilai signifikansi menunjukkan nilai  $0,111 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kompetensi petugas pajak (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 1,606 dan  $F_{tabel}$  sebesar 1,90 sehingga dapat disimpulkan  $1,606 < 1,90$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kompetensi petugas pajak (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Linieritas – Efektivitas Sistem e-Filing**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Wajib Pajak * Efektivitas Sistem e- Filing (X3)	Between Groups	(Combined)	445.123	17	26.184	1.668	.066
		Linearity	165.085	1	165.085	10.514	.002
		Deviation from Linearity	280.038	16	17.502	1.115	.356
	Within Groups	1287.517	82	15.701			
	Total	1732.640	99				

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 28)

Pada tabel IV.13 berdasarkan nilai signifikansi menunjukkan nilai  $0,356 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* (X3) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 1,115 dan  $F_{tabel}$  sebesar 1,77 sehingga dapat disimpulkan  $1,115 < 1,77$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* (X3) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Linieritas – Kelayakan Sistem *e-Filing***

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Wajib Pajak Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i> (X4)	Between Groups	(Combined)	356.649	11	32.423	2.074	.031
		Linearity	220.490	1	220.490	14.101	.000
		Deviation from Linearity	136.159	10	13.616	0.871	.563
	Within Groups		1375.991	88	15.693		
	Total		1732.640	99			

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 29)

Pada tabel IV.14 didapatkan hasil berdasarkan nilai signifikansi menunjukkan nilai  $0,563 > 0,05$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* (X4) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 0,871 dan  $F_{tabel}$  sebesar 1,94 sehingga dapat disimpulkan  $0,871 < 1,94$  yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel kelayakan menggunakan sistem *e-Filing* (X4) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

### c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2001:57). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak ada multikolonieritas dalam model regresi. Sedangkan apabila nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10 maka terdapat multikolonieritas dalam model regresi. Hasil dari uji multikolonieritas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistiks	
		B	Std. Error	Beta			<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)	-2.894	2.835		-1.021	.310		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.364	.070	.393	5.214	.000	.528	1.895
	Kompetensi Petugas Pajak (X2)	.779	.124	.471	6.306	.000	.536	1.865
	Efektivitas Sistem <i>e-Filing</i> (X3)	.006	.075	.005	.074	.941	.699	1.431
	Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i> (X4)	.246	.099	.160	2.484	.015	.717	1.395
Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)								

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 30)



Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dari tabel IV.15 diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance*  $0,528 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,895 < 10$ ; variabel kompetensi petugas pajak memiliki nilai *tolerance*  $0,536 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,865 < 10$ ; variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* memiliki nilai *tolerance*  $0,699 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,431 < 10$ ; dan variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* memiliki nilai *tolerance*  $0,717 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,395 < 10$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  sehingga dapat dikatakan tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam penelitian ini.

#### **d. Uji Heteroskedestisitas**

Uji heteroskedestisitas menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas yang berarti tidak terjadi heteroskedestisitas dan bukan terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *Glejser* dan grafik *Scatterplot*.

Pada uji *Glejser*, apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  atau yang berarti variabel independen secara signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen, maka tidak terjadi heteroskedestisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedestisitas menggunakan metode uji *Glejser* pada tabel IV.16, yaitu:

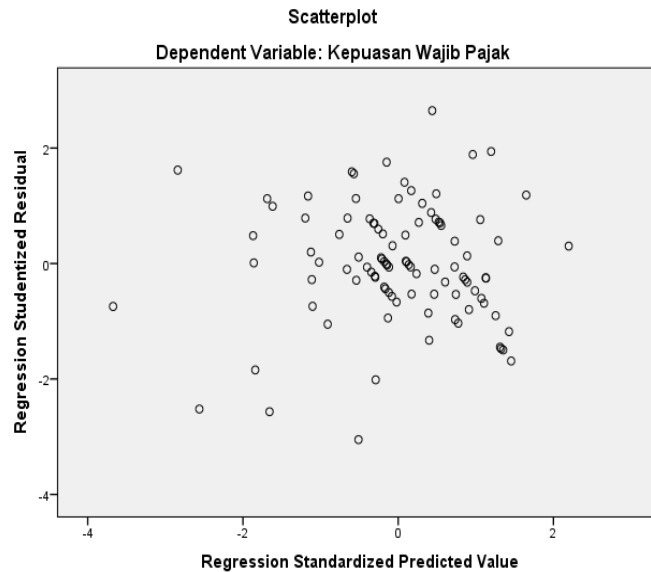
**Tabel IV.16**  
**Hasil Uji Heteroskedestisitas Uji Glejser**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.051	1.791		1.145	.255
	Kualitas Pelayanan	-.095	.044	-.297	-2.160	.033
	Kompetensi Petugas Pajak	.080	.078	.140	1.025	.308
	Efektivitas Sistem e-Filing	.034	.047	.087	.724	.471
	Kelayakan Sistem e-Filing	.006	.063	.011	.094	.925
a. Dependent Variable: RES2						

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 31)

Berdasarkan hasil uji heteroskedestisitas dari tabel IV.16 diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi  $<0,05$  yang berarti terjadi heteroskedestisitas. Sedangkan untuk variabel kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sistem *e-Filing*, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* memiliki nilai signifikansi  $>0,05$  yang berarti tidak terjadi heteroskedestisitas. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari masalah heteroskedestisitas kecuali pada variabel kualitas pelayanan.

Untuk lebih memastikan bahwa tidak terjadi heteroskedestisitas pada model regresi dalam penelitian maka dilakukan uji grafik *Scatterplot* yang memiliki hasil sebagai berikut:



Sumber: Data primer yang diolah (2017)

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Heteroskedestisitas Grafik *Scatterplot***

Berdasarkan grafik *Scatterplot* pada gambar IV.2, titik-titik data berada diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul diatas atau dibawah saja melainkan tersebar secara acak, dan titik-titik tidak membentuk suatu pola. Berdasarkan beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedestisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan.

#### **4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen (terikat) dengan variabel independen (bebas). Model ini digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan sebab akibat dan seberapa pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas

pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sistem *e-Filing*, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing*. terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak. Model persamaan dari analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Wajib Pajak

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$  = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kompetensi Petugas Pajak

X3 = Efektivitas Penggunaan sistem *e-Filing*

X4 = Kelayakan Penggunaan Sistem *e-Filing*

e = error

Dengan menggunakan metode pengujian analisis regresi linier berganda, didapatkan hasil dari pengolahan data pada tabel IV.17 sebagai berikut:

**Tabel IV.17**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.894	2.835		-1.021	.310
	Kualitas Pelayanan (X1)	.364	.070	.393	5.214	.000
	Kompetensi Petugas Pajak (X2)	.779	.124	.471	6.306	.000
	Efektivitas Sistem <i>e-Filing</i> (X3)	.006	.075	.005	.074	.941
	Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i> (X4)	.246	.099	.160	2.484	.015
Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak						

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 32)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda diatas, didapatkan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2,894 + 0,364 X_1 + 0,779 X_2 + 0,006 X_3 + 0,246 X_4 + e$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -2,894 mengindikasikan bahwa jika variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sisteme-*Filing*, dan kelayakan menggunakan sistem *e-Filing* adalah nol, maka nilai kepuasan wajib pajak sebesar -2,894.
- b. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,364 mengindikasikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan bertambah satu dan diasumsikan

jika variabel lain konstan maka nilai variabel kepuasan wajib pajak akan bertambah sebesar 0,364.

- c. Nilai koefisien variabel kompetensi petugas pajak sebesar 0,779 mengindikasikan bahwa jika variabel kompetensi petugas pajak bertambah satu dan diasumsikan jika variabel lain konstan maka nilai variabel kepuasan wajib pajak akan bertambah sebesar 0,779.
- d. Nilai koefisien variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* sebesar 0,006 mengindikasikan bahwa jika variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* bertambah satu dan diasumsikan jika variabel lain konstan maka nilai variabel kepuasan wajib pajak akan bertambah sebesar 0,006.
- e. Nilai koefisien variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* sebesar 0,246 mengindikasikan bahwa jika variabel kelayakan menggunakan sistem *e-Filing* bertambah satu dan diasumsikan jika variabel lain konstan maka nilai variabel kepuasan wajib pajak akan bertambah sebesar 0,246.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2001:45). Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai determinasi yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai determinasi yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen menjelaskan dengan sangat baik atau

memberikan hampir semua informasi variabel dependen. Hasil dari uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel IV.18 dibawah ini:

**Tabel IV.18**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846	.716	.704	2.276

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 33)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dari tabel IV.18, diperoleh nilai *adjust R<sup>2</sup>* sebesar 0,704 dimana angka tersebut sudah mendekati angka satu, yang berarti bahwa variabel independen sudah menjelaskan dengan baik dan memberikan hampir semua informasi mengenai variabel dependen sebesar 70,4%. Sedangkan sisanya sebesar 29,6% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti responsivitas petugas pajak dan penerapan *self-assessment system*.

#### **b. Uji Statistik F**

Uji statistik F menunjukkan apakah seluruh variabel bebas yang terdapat dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001:44). Uji statistik F dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikansi atau probabilitas sebesar 5% atau 0,05. Apabila nilai signifikansi atau probabilitas < 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikansi atau probabilitas  $> 0,05$  maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji statistik F juga dilakukan dengan melihat nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ , apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis diterima sedangkan apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka hipotesis ditolak. Dapat dihitung  $F_{tabel} = (k-1 ; n-k) = (4-1 ; 100-4) = (3 ; 96)$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel bebas, sehingga apabila dicari pada distribusi nilai  $F_{tabel}$  maka ditemukan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel IV.19 dibawah ini:

**Tabel IV.19**  
**Hasil Uji Statistik F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1240.325	4	310.081	59.835	.000
	Residual	492.315	95	5.182		
	Total	1732.640	99			

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 34)

Berdasarkan hasil uji F dari tabel IV.19 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $59,835 > 2,70$ ). Hasil dari uji F menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sistem *e-Filing*, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.



### c. Uji Statistik t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual atau terpisah terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001:44). Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sistem *e-Filing*, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak dengan membandingkan nilai signifikansi yang diperoleh dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Dapat juga dilihat dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Dapat dihitung untuk  $t_{tabel} = (\alpha \div 2 ; n-k-1) = (0,05 \div 2 ; 100-4-1) = (0,025 ; 95)$ , dimana  $\alpha$  adalah persentase eror, n adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel bebas, apabila dicari pada distribusi nilai  $t_{tabel}$  maka ditemukan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil dari uji statistik t dapat dilihat pada tabel IV.20 dibawah ini:

**Tabel IV.20**  
**Hasil Uji Statistik t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.894	2.835		-1.021	.310
	Kualitas Pelayanan (X1)	.364	.070	.393	5.214	.000
	Kompetensi Petugas Pajak (X2)	.779	.124	.471	6.306	.000
	Efektivitas Sistem <i>e-Filing</i> (X3)	.006	.075	.005	.074	.941
	Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i> (X4)	.246	.099	.160	2.484	.015

Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak(Y)

Sumber: Hasil pengolahan data (lampiran 35)

**1. Hasil Uji Hipotesis 1 ( $H_1$ ): Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh pada tabel IV.20, dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,214 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan, maka  $H_1$  yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di terima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

**2. Hasil Uji Hipotesis 2 ( $H_2$ ): Pengaruh Kompetensi Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh pada tabel IV.20, dapat dilihat bahwa variabel kompetensi petugas pajak memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,306 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan, maka  $H_2$  yang menyatakan bahwa kompetensi petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di terima. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

**3. Hasil Uji Hipotesis 3 ( $H_3$ ): Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh pada tabel IV.20, dapat dilihat bahwa variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,074 < 1,985$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,941$  ( $0,941$

$> 0,05$ ). Dapat disimpulkan, maka  $H_3$  yang menyatakan bahwa efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di tolak. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4. Hasil Uji Hipotesis 4 ( $H_4$ ): Pengaruh Kelayakan Penggunaan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh pada tabel IV.20, dapat dilihat bahwa variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,484 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,015$  ( $0,015 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan, maka  $H_4$  yang menyatakan bahwa kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di terima. Hal ini menunjukkan bahwa kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

### **C. Pembahasan**

Pembahasan pengaruh dari setiap variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, efektivitas penggunaan sistem *e-Filing*, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial akan dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat

kepuasan wajib pajak. Dimensi dari kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh wajib pajak, keandalan berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan, ketanggapan berupa kerelaan untuk membantu wajib pajak, jaminan berupa pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki petugas pajak, dan empati berupa kepedulian kepada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak sudah sesuai atau melebihi dengan apa yang wajib pajak harapkan dan inginkan maka wajib pajak akan memberikan persepsi yang baik tentang pelayanan tersebut yang nantinya akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan wajib pajak yang akan meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang termasuk dalam reformasi perpajakan yang diserukan oleh pemerintah. Dengan hasil yang diperoleh, berarti pemerintah telah berhasil melakukan reformasi dibidang pelayanan kepada wajib pajak menjadi lebih berkualitas. Pelayanan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dinilai oleh wajib pajak semakin baik, hal ini sesuai dengan jawaban para responden di dalam kuesioner dimana mayoritas responden menjawab setuju untuk pernyataan positif yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang wajib pajak harapkan sehingga muncul kepuasan dalam diri wajib pajak dalam melaporkan pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Vigryana (2016), Hamidah (2015), dan Silalahi (2015) yang menyatakan

bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak atas pelayanan tersebut. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil dari penelitian Wulan (2012), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Perbedaan dalam hasil penelitian dapat disebabkan karena karakteristik responden yang berbeda sehingga memiliki jawaban yang berbeda serta tempat penelitian yang berbeda.

## **2. Pengaruh Kompetensi Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kompetensi petugas pajak merupakan kemampuan seperti pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pajak untuk mendukung kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu masalah. Banyak wajib pajak yang mengalami masalah dengan pajaknya yang datang ke kantor KPP Pratama di daerahnya untuk sekedar bertanya tentang masalah yang dihadapinya dan bagaimana cara menyelesaikannya. Untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan kompetensi yang dimiliki petugas pajak agar masalah wajib pajak dapat terselesaikan dan wajib pajak merasa puas. Walaupun wajib pajak datang ke KPP Pratama hanya untuk melaporkan dan membayar pajak, dibutuhkan pula kompetensi petugas pajak yang berkualitas karena jumlah petugas pajak yang minim dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang melapor pajak. Apabila kompetensi petugas

pajak berkualitas, maka jumlah petugas pajak yang minim tetap akan membuat wajib pajak merasa puas.

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan, bahwa responden atau wajib pajak berpendapat bahwa kompetensi petugas pajak yang dirasakan oleh wajib pajak telah memenuhi apa yang diharapkan oleh wajib pajak sehingga timbul rasa kepuasan dari dalam diri wajib pajak. Hal ini sesuai dengan jawaban para responden di dalam kuesioner dimana mayoritas responden menjawab setuju untuk pernyataan positif yang terdapat pada variabel kompetensi petugas pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Vigryana (2016) yang menyatakan bahwa variabel kompetensi petugas pajak berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh petugas pajak untuk membantu permasalahan wajib pajak maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak atas pelayanan tersebut. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil dari penelitian Meriana, dkk (2014), yang mengatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Perbedaan dalam hasil penelitian dapat disebabkan karena karakteristik responden yang berbeda sehingga memiliki jawaban yang berbeda serta tempat penelitian yang berbeda.

### **3. Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalam penggunaan sistem *e-Filing* oleh wajib pajak tidak menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Hal ini dikarenakan masih minimnya pengetahuan wajib pajak tentang kemampuan yang dimiliki oleh sistem *e-Filing* seperti keamanan data yang dimiliki oleh sistem *e-Filing* berupa terdapatnya password untuk mencegah adanya akses dari pihak luar, ketelitian data pada saat wajib pajak menginput data serta output data yang dihasilkan oleh sistem *e-Filing*, kecepatan dalam penggunaan sistem *e-Filing*, dan variasi laporan yang dimiliki oleh sistem *e-Filing* yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini bertolak belakang atau tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugiharti (2015) yang menyatakan bahwa efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* dalam pelaporan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Peneliti menggunakan indikator yang sama dengan penelitian Sugiharti (2015), namun terdapat faktor lain yang menyebabkan timbulnya perbedaan yaitu dapat disebabkan karena karakteristik responden yang berbeda sehingga memiliki jawaban yang berbeda serta tempat penelitian yang berbeda.

#### **4. Pengaruh Kelayakan Penggunaan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kelayakan dalam penggunaan sistem pelaporan *e-Filing* untuk melaporkan pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kelayakan dalam penggunaan sistem *e-Filing* yang dirasakan oleh wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak seperti dengan menggunakan *e-Filing* wajib pajak dapat menghemat biaya dan waktu yang dikeluarkan serta secara otomatis dapat menguntungkan wajib pajak sehingga sistem *e-Filing* memiliki kelayakan ekonomi yang baik. Serta sistem *e-Filing* memiliki kelayakan operasional yang baik karena wajib pajak dapat dengan mudah menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya.

Hal ini sesuai dengan jawaban responden atau wajib pajak dalam mengisi kuesioner dimana responden menjawab setuju untuk pernyataan positif dalam variabel kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* seperti wajib pajak merasa dapat menghemat biaya, waktu serta dapat menguntungkan dengan menggunakan sistem *e-Filing* dan wajib pajak mudah menggunakan sistem *e-Filing*.

Hasil penelitian ini sesuai atau sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugiharti (2015) yang menyatakan bahwa kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* dalam pelaporan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Penelitian serupa oleh Permatasari (2015) yang meneliti tentang penggunaan sistem elektronik



perpajakan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati untuk mengukur kepuasan wajib pajak menyatakan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Sistem elektronik perpajakan dinilai memudahkan wajib pajak yang sibuk dan tidak sempat untuk melaporkan pajaknya secara langsung ke kantor pajak sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, serta kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* apabila semakin baik dan secara berkelanjutan terus ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak akan meningkat pula karena apa yang diterima wajib pajak akan semakin sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak. Sedangkan efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* tidak menjadi faktor dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.

#### **B. IMPLIKASI**

Setelah memberikan kesimpulan diatas, maka didapat beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang termasuk dalam reformasi perpajakan yang diserukan oleh pemerintah. Pelayanan merupakan aspek penting yang harus difokuskan dan ditingkatkan karena pelayanan dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak. Timbal balik dari hasil pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan dapat dilihat langsung oleh petugas

pajak atas respon yang diberikan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan merasa puas dan secara sukarela membayar pajak apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sesuai dengan harapan wajib pajak.

2. Kompetensi petugas pajak merupakan kemampuan seperti pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pajak untuk mendukung kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu masalah. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki petugas pajak maka dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh wajib pajak. Berbagai pelatihan yang dilakukan oleh petugas pajak diharapkan mampu untuk dapat menyelesaikan atau membantu masalah wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa puas.
3. Masih banyak wajib pajak yang kurang mengerti tentang kemampuan yang dimiliki oleh sistem *e-Filing* sehingga wajib pajak tidak tahu seberapa efektifkah penggunaan sistem *e-Filing*. Untuk itu diperlukan sosialisasi tentang sistem *e-Filing* secara lebih mendalam kepada wajib pajak, tidak hanya mensosialisasikan bahwa menggunakan sistem *e-Filing* mudah dan menghemat biaya serta waktu namun juga mensosialisasikan tentang kemampuan dari sistem *e-Filing*.
4. Kelayakan sistem *e-Filing* dapat terlihat dari manfaat yang muncul yaitu wajib pajak dapat menghemat biaya dan waktu serta menguntungkan dengan menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya. Serta wajib pajak dapat dengan mudah menggunakan sistem *e-Filing*.

### C. SARAN

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini yaitu adanya perbedaan karakteristik responden, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah faktor-faktor lain yang berhubungan atau dianggap akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak seperti responsivitas petugas pajak dan penerapan *self-assessment system*.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengganti tempat penelitian di KPP Pratama yang berbeda atau menggunakan sampel yang berbeda seperti wajib pajak badan. Jumlah sampel yang digunakan juga dapat diperbanyak atau menggunakan teknik pengambilan sampel yang lebih akurat agar data yang diperoleh lebih mencerminkan keadaan wajib pajak yang sesungguhnya sehingga diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih lengkap.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan indikator yang lain dalam mengukur kepuasan wajib pajak dan variabel lainnya agar hasil dari penelitian selanjutnya dapat menambah sumber referensi dan dapat dijadikan pembandingan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengambilan data dengan teknik wawancara agar data yang dihasilkan dapat lebih valid dan jujur, serta memperkecil batas ketelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antasari, K. C., & Yaniartha S, P. D. (2015). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Penggunaan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10.2: 354-369 ISSN: 2302-8556, 357.
- Ariyanti, F. (2016, Maret 31). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from Wajib Pajak Kesal Dengan Pelayanan Petugas Pajak: liputan6.com
- Ariyanti, F. (2017, Februari 20). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from Kenapa Masyarakat RI Masih Ogah Bayar Pajak?: liputan6.com
- Ariyanti, F. (2017, februari 22). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from Deadline Tax Amnesty dan SPT Bareng, Pegawai Pajak Siap Lembur: liputan6.com
- Bisnis, M. (2016, Maret 31). *Medan Bisnis*. Retrieved Maret 9, 2017, from Kantor Pajak Penuh Sesak, Banyak WP Belum Paham e-Filing: medanbisnisdaily.com
- Devi, N. S. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Sistem Informaso Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayanan* 6.1 ISSN: 2302-8556, 169-170.
- Ferri, O. (2016, November 22). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from KPK Tetapkan 2 Tersangka Terkait OTT Pegawai Pajak: liputan6.com
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kedua*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hamidah, N., Mukhzam, M. D., & Dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh pelayanan Prima dan Penerapan Self Assessment System Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 5 No. 1.
- Jefriando, M. (2016, Maret 20). *detik finance*. Retrieved Maret 9, 2017, from Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat e-Filing: detik.com
- Kadir, A. (2016, Maret 18). *Antara Sulsel*. Retrieved Maret 4, 2017, from Pola Pikir Masyarakat Jadi Tantangan Sukseskan E-Filing: www.antarasulsel.com
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks.
- Kusumawardani, K. W., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2015). Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

- (Studi Pada Wajib Pajak di KPP Badung Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 5 No. 1*.
- Makawi, U., Normajatun, & Haliq, A. (2015). Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Banjarmasin. *Al-Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora Volume 1 Nomor 1 ISSN: 2476-9576*, 16-17.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Meriana, L., Tarigan, Z. J., & Agung, G. P. (2014). Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya. 493.
- Pajak, D. J. (n.d.). Retrieved from Reformasi Perpajakan: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Pajak, D. J. (2012, April 13). *Pendaftaran NPWP Online (e-Registration)*. Retrieved Juli 24, 2017, from Direktorat Jenderal Pajak: [www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 23.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP) . (n.d.).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 246/PMK.01/2011 Tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Bagi Pelaksana Di Lingkungan Kementerian Keuangan. (n.d.).
- Pratama, F. K., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-SPT Masa PPN (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB)*, 1.
- Riyanto, S. (2016, Maret 3). Retrieved Maret 9, 2017, from E-Filing dan Semangat Menunaikan Syariat Agama: [pajak.go.id](http://pajak.go.id)
- Silalahi, S., Musadieg, M. A., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak , Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol 1 No. 1*.
- Sugiharti, M. A., Suhadak, & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 6 No. 2* .
- Suparno, & Sudarwati. (2014). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen. *Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01, ISSN: 1693-0827*, 17.

- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.).
- Tahuman, Z. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Daya Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.4, No.3 Edisi Khusus Pemasaran dan Keuangan*, 450.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Uripi, C. R., & Wijayanto, W. (Agustus 2015). Jurnal Probisnis Vol.8 No.2 ISSN: 1979-9268 e-ISSN: 2442-4536. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Untuk Bertahan Pada Blackberry Smartphones*, 30.
- Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 9 No. 1*.
- Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wulan, S., & Joharis, M. N. (April 2011). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 2* , 181-200.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## Lampiran 1: Surat Keterangan



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA BARAT**

GEDUNG UTAMA KP DJP LANTAI 22, JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO NO. 40-42 JAKARTA SELATAN 12190  
TELEPON (021) 5262880 PSW. 52209, FAKSIMILE (021) 5262146  
SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200

Nomor : S - ~~54~~ /WPJ.05/BD.05/2017 07 April 2017  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemberian Izin Riset/Penelitian

Yth. Pimpinan Universitas Negeri Jakarta  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : 1050/UN39.12/KM/2017 tanggal 23  
Maret 2017 hal Permohonan Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi atas :

Nama / NIM : Anggia Nurfaia / 8335132504  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai Pajak,  
Efektivitas dan Kelayakan Pelaporan Pajak Menggunakan  
Sistem E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP  
Pratama Jakarta Cengkareng

dengan ini Kanwil DJP Jakarta Barat memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan.pajak@gmail.com](mailto:perpustakaan.pajak@gmail.com) dan [p2humas.jakbar@gmail.com](mailto:p2humas.jakbar@gmail.com).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor  
Kepala Bidang P2 Humas



Tembusan :  
KPP Pratama Jakarta Cengkareng

## Lampiran 2: Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Validitas

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada responden yang terhormat,

Saya Anggia Naufalia (8335132504) dari S1 Akuntansi/Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi kuesioner berikut. Kuesioner ini merupakan proses pengumpulan data untuk penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus, Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”. Data yang diperoleh akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan, karena hanya akan digunakan untuk penelitian saja.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah mengisi angket ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih

**Petunjuk Pengisian Kuesioner:**

1. Bapak/Ibu dimohon untuk dapat mengisi dan memberikan jawaban yang paling jujur serta sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Jawaban pertanyaan dilakukan dengan member tanda *check list* ( $\surd$ ) atau silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai
3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini tidak ada jawaban yang salah, oleh karena itu usahakanlah agar jawaban tidak ada yang dikosongkan
4. Pilihan jawaban terdiri dari:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

RR = Ragu-ragu

**BAGIAN A : DATA RESPONDEN**

1. Jenis kelamin :
  - ( ) Pria      ( ) Wanita
2. Usia.....tahun
3. Pendidikan Formal Terakhir :
  - ( ) SD      ( ) D1/D2/D3
  - ( ) SMP      ( ) S1/S2/S3
  - ( ) SMA      ( ) Lainnya.....
4. Pekerjaan :
  - ( ) Pegawai Negeri
  - ( ) Pegawai Swasta
  - ( ) Wiraswasta
  - ( ) Lain-lain, sebutkan.....
5. Lama memiliki NPWP
  - ( ) kurang dari 1 tahun
  - ( ) 1 – 2 tahun
  - ( ) lebih dari 2 –3 tahun
  - ( ) lebih dari 3 tahun, sebutkan...

**BAGIAN B : DAFTAR PERNYATAAN****1. Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas pajak berpenampilan rapi					
2.	Sarana dan prasarana seperti toilet dan ruang tunggu yang ada cukup memadai					
3.	Gedung KPP Pratama Kelapa Gading nyaman					
4.	Petugas pajak tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
5.	Petugas pajak mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan					
6.	Petugas pajak dapat merespon permintaan wajib pajak dengan baik					
7.	Petugas pajak cepat dalam menangani masalah wajib pajak					
8.	Wajib pajak yakin bahwa petugas pajak dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak					
9.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang santun kepada wajib pajak					
10.	Petugas pajak memberikan perlakuan yang adil kepada semua wajib pajak					
11.	Petugas pajak memberikan perhatian kepada wajib pajak					

**2. Kompetensi Petugas Pajak (X2)**

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
12.	Petugas pajak memiliki wawasan yang luas					
13.	Petugas pajak selalu bersedia memberikan bantuan untuk mengatasi masalah wajib pajak					
14.	Petugas pajak percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
15.	Petugas pajak memiliki perilaku yang dapat terkendali					

	dalam memberikan pelayanan					
16.	Petugas pajak teliti dalam memberikan pelayanan					
17.	Petugas pajak mampu berkomunikasi dengan baik					

### 3. Efektivitas Sistem (X3)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
18.	Sistem <i>e-filing</i> mampu mengantisipasi kerusakan akibat virus atau software					
19.	Sistem <i>e-filing</i> mampu mengantisipasi adanya akses pihak luar yang tidak berkepentingan terhadap data (tersedianya password)					
20.	Sistem <i>e-filing</i> mampu melakukan input data dengan cepat					
21.	Sistem <i>e-filing</i> mampu melakukan proses data dengan cepat					
22.	Sistem <i>e-filing</i> mampu melakukan input data dengan teliti					
23.	Sistem <i>e-filing</i> mampu melakukan perhitungan angka dengan teliti					
24.	<i>E-Filing</i> mampu menyajikan laporan yang bervariasi					
25.	<i>E-Filing</i> memiliki variasi perubahan format laporan sesuai keinginan pengguna					
26.	Sistem <i>e-filing</i> mampu melakukan pencatatan data dengan relevan					
27.	Sistem <i>e-filing</i> mampu melakukan penyajian data dengan relevan					

### 4. Kelayakan Sistem (X4)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
28.	Penyampaian SPT menggunakan <i>e-filing</i> dapat menghemat biaya					
29.	Penyampaian SPT menggunakan <i>e-filing</i> dapat menguntungkan bagi wajib pajak					
30.	<i>Software e-filing</i> dapat diandalkan					

31.	Ketersediaan jaringan <i>e-filing</i> mampu diakses kapanpun dan dimanapun					
32.	Wajib pajak mampu mengoperasikan sistem <i>e-filing</i>					
33.	Wajib pajak mudah menggunakan sistem <i>e-filing</i>					

### 5. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
34.	Saya merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak					
35.	Saya merasa senang dengan prosedur pelayanan dalam pelaporan SPT menggunakan <i>e-Filing</i>					
36.	Saya merasa puas terhadap kemampuan petugas pajak dalam membayar pajak					
37.	Saya merasa puas terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak					
38.	Saya merasa puas terhadap pelayanan petugas pajak yang cepat					
39.	Saya merasa puas terhadap pelayanan petugas pajak yang tanggap					
40.	Saya merasa puas terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i>					
41.	Saya merasa puas terhadap keuntungan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i>					

**SEKIAN**

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA ☺**

## Lampiran 3: Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan – Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X1)												
Responden	KP01	KP02	KP03	KP04	KP05	KP06	KP07	KP08	KP09	KP10	KP11	TOTALKP
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	41
2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	48
3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
6	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	45
7	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	34
8	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	37
9	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	46
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
11	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	43
12	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	48
13	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	42
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	46
16	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	45
17	5	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	38
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	42
19	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	47
20	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40

## Lampiran 4: Jawaban Pernyataan Kompetensi Petugas Pajak – Uji Validitas

<b>Kompetensi Petugas Pajak (X2)</b>							
<b>Responden</b>	<b>KPP01</b>	<b>KPP02</b>	<b>KPP03</b>	<b>KPP04</b>	<b>KPP05</b>	<b>KPP06</b>	<b>TOTALKPP</b>
<b>1</b>	3	4	4	4	4	4	23
<b>2</b>	4	4	5	4	4	4	25
<b>3</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>4</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>5</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>6</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>7</b>	3	3	3	3	3	3	18
<b>8</b>	4	3	4	4	3	3	21
<b>9</b>	4	2	4	5	4	5	24
<b>10</b>	3	4	3	3	3	4	20
<b>11</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>12</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>13</b>	4	4	4	3	4	4	23
<b>14</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>16</b>	5	5	5	5	3	3	26
<b>17</b>	3	4	4	4	4	4	23
<b>18</b>	3	4	3	4	4	4	22
<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	24
<b>20</b>	3	3	4	4	4	4	22





Lampiran 6: Jawaban Pernyataan Kelayakan Sistem *e-Filing* – Uji Validitas

Kelayakan Sistem (X4)							
Responden	KS01	KS02	KS03	KS04	KS05	KS06	TOTALKS
1	4	5	5	5	5	5	29
2	4	4	5	4	4	5	26
3	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	4	4	26
6	3	4	4	3	3	3	20
7	4	3	3	4	4	4	22
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	5	4	2	5	5	25
11	4	4	5	5	4	4	26
12	5	5	5	4	4	4	27
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	4	4	4	4	4	25
15	5	4	4	5	3	3	24
16	5	4	4	5	4	4	26
17	5	5	4	4	3	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	5	4	3	3	3	22
20	4	4	4	5	5	5	27



## Lampiran 8: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations											
		TOTALKP	KP01	KP02	KP03	KP04	KP05	KP06	KP07	KP08	KP09	KP10	KP11
TOTALKP	Pearson Correlation	1	.046	.502	.416	.699	.687	.541	.518	.694	.741	.590	.665
	sig. (2-tailed)		.848	.024	.068	.001	.001	.014	.019	.001	.000	.006	.001
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP01	Pearson Correlation	.046	1	-.175	-.264	-.304	-.236	.241	-.204	-.171	.186	.328	.090
	sig. (2-tailed)	.848		.461	.262	.192	.317	.307	.388	.471	.432	.158	.705
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP02	Pearson Correlation	.502	-.175	1	.369	.213	.247	.063	.000	.255	.130	.302	.379
	sig. (2-tailed)	.024	.461		.110	.367	.293	.791	1.000	.279	.584	.196	.099
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP03	Pearson Correlation	.416	-.264	.369	1	.289	.149	-.095	-.129	.406	.118	.000	.286
	sig. (2-tailed)	.068	.262	.110		.217	.530	.690	.588	.076	.621	1.000	.222
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP04	Pearson Correlation	.699	-.304	.213	.289	1	.775	.330	.596	.391	.408	.375	.220
	sig. (2-tailed)	.001	.192	.367	.217		.000	.156	.006	.089	.074	.104	.352
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP05	Pearson Correlation	.687	-.236	.247	.149	.775	1	.511	.577	.424	.422	.290	.170
	sig. (2-tailed)	.001	.317	.293	.530	.000		.021	.008	.063	.064	.215	.473
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP06	Pearson Correlation	.541	.241	.063	-.095	.330	.511	1	.442	.526	.404	.030	.022
	sig. (2-tailed)	.014	.307	.791	.690	.156	.021		.051	.017	.077	.901	.928
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP07	Pearson Correlation	.518	-.204	.000	-.129	.596	.577	.442	1	.314	.365	.101	.295
	sig. (2-tailed)	.019	.388	1.000	.588	.006	.008	.051		.177	.113	.673	.207
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP08	Pearson Correlation	.694	-.171	.255	.406	.391	.424	.526	.314	1	.574	.137	.371
	sig. (2-tailed)	.001	.471	.279	.076	.089	.063	.017	.177		.008	.565	.107
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP09	Pearson Correlation	.741	.186	.130	.118	.408	.422	.404	.365	.574	1	.550	.538
	sig. (2-tailed)	.000	.432	.584	.621	.074	.064	.077	.113	.008		.012	.014
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP10	Pearson Correlation	.590	.328	.302	.000	.375	.290	.030	.101	.137	.550	1	.622
	sig. (2-tailed)	.006	.158	.196	1.000	.104	.215	.901	.673	.565	.012		.003
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP11	Pearson Correlation	.665	.090	.379	.286	.220	.170	.022	.295	.371	.538	.622	1
	sig. (2-tailed)	.001	.705	.099	.222	.352	.473	.928	.207	.107	.014	.003	
	↓	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

## Lampiran 9: Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Petugas Pajak

## Correlations

		TOTALKPP	KPP01	KPP02	KPP03	KPP04	KPP05	KPP06
TOTALKPP	Pearson Correlation	1	.725**	.452*	.804**	.690**	.537*	.344
	Sig. (2-tailed)		.000	.045	.000	.001	.015	.138
	N	20	20	20	20	20	20	20
KPP01	Pearson Correlation	.725**	1	.311	.703**	.515*	.000	-.107
	Sig. (2-tailed)	.000		.182	.001	.020	1.000	.654
	N	20	20	20	20	20	20	20
KPP02	Pearson Correlation	.452*	.311	1	.302	-.034	.042	-.268
	Sig. (2-tailed)	.045	.182		.196	.888	.862	.254
	N	20	20	20	20	20	20	20
KPP03	Pearson Correlation	.804**	.703**	.302	1	.596**	.201	-.023
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.196		.006	.395	.923
	N	20	20	20	20	20	20	20
KPP04	Pearson Correlation	.690**	.515*	-.034	.596**	1	.201	.208
	Sig. (2-tailed)	.001	.020	.888	.006		.395	.380
	N	20	20	20	20	20	20	20
KPP05	Pearson Correlation	.537*	.000	.042	.201	.201	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.015	1.000	.862	.395	.395		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
KPP06	Pearson Correlation	.344	-.107	-.268	-.023	.208	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.138	.654	.254	.923	.380	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Sistem *e-Filing*

Correlations

	TOTALES	ES01	ES02	ES03	ES04	ES05	ES06	ES07	ES08	ES09	ES10
TOTALES Pearson Correlation	1	.486*	.752**	.844**	.890**	.820**	.825**	.841**	.216	.717**	.691**
TOTALES Sig. (2-tailed)		.030	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.360	.000	.001
TOTALES N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES01 Pearson Correlation	.486*	1	.516*	.421	.322	.344	.234	.273	-.108	.179	.000
ES01 Sig. (2-tailed)	.030		.020	.064	.167	.137	.320	.244	.651	.450	1.000
ES01 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES02 Pearson Correlation	.752**	.516*	1	.632**	.716**	.541*	.500*	.424	.051	.382	.466*
ES02 Sig. (2-tailed)	.000	.020		.003	.000	.014	.025	.062	.830	.097	.038
ES02 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES03 Pearson Correlation	.844**	.421	.632**	1	.845**	.617**	.813**	.798**	-.059	.539*	.423
ES03 Sig. (2-tailed)	.000	.064	.003		.000	.004	.000	.000	.804	.014	.063
ES03 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES04 Pearson Correlation	.890**	.322	.716**	.845**	1	.769**	.823**	.716**	-.081	.629**	.669**
ES04 Sig. (2-tailed)	.000	.167	.000	.000		.000	.000	.000	.734	.003	.001
ES04 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES05 Pearson Correlation	.820**	.344	.541*	.617**	.769**	1	.744**	.689**	-.026	.568**	.617**
ES05 Sig. (2-tailed)	.000	.137	.014	.004	.000		.000	.001	.912	.009	.004
ES05 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES06 Pearson Correlation	.825**	.234	.500*	.813**	.823**	.744**	1	.685**	-.099	.764**	.599**
ES06 Sig. (2-tailed)	.000	.320	.025	.000	.000	.000		.001	.679	.000	.005
ES06 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES07 Pearson Correlation	.841**	.273	.424	.798**	.716**	.689**	.685**	1	.307	.594**	.466*
ES07 Sig. (2-tailed)	.000	.244	.062	.000	.000	.001	.001		.188	.006	.038
ES07 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES08 Pearson Correlation	.216	-.108	.051	-.059	-.081	-.026	-.099	.307	1	.113	.237
ES08 Sig. (2-tailed)	.360	.651	.830	.804	.734	.912	.679	.188		.635	.315
ES08 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES09 Pearson Correlation	.717**	.179	.382	.539*	.629**	.568**	.764**	.594**	.113	1	.539*
ES09 Sig. (2-tailed)	.000	.450	.097	.014	.003	.009	.000	.006	.635		.014
ES09 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ES10 Pearson Correlation	.691**	.000	.466*	.423	.669**	.617**	.599**	.466*	.237	.539*	1
ES10 Sig. (2-tailed)	.001	1.000	.038	.063	.001	.004	.005	.038	.315	.014	
ES10 N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Lampiran 11: Hasil Uji Validitas Variabel Kelayakan Sistem *e-Filing*

## Correlations

		TOTALKS	KS01	KS02	KS03	KS04	KS05	KS06
TOTALKS	Pearson Correlation	1	.521*	.482*	.693**	.598**	.690**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.018	.031	.001	.005	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
KS01	Pearson Correlation	.521*	1	.355	.141	.413	.000	.058
	Sig. (2-tailed)	.018		.125	.554	.070	1.000	.810
	N	20	20	20	20	20	20	20
KS02	Pearson Correlation	.482*	.355	1	.493*	-.145	.142	.201
	Sig. (2-tailed)	.031	.125		.027	.542	.550	.395
	N	20	20	20	20	20	20	20
KS03	Pearson Correlation	.693**	.141	.493*	1	.341	.310	.408
	Sig. (2-tailed)	.001	.554	.027		.141	.183	.074
	N	20	20	20	20	20	20	20
KS04	Pearson Correlation	.598**	.413	-.145	.341	1	.196	.189
	Sig. (2-tailed)	.005	.070	.542	.141		.406	.425
	N	20	20	20	20	20	20	20
KS05	Pearson Correlation	.690**	.000	.142	.310	.196	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.001	1.000	.550	.183	.406		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
KS06	Pearson Correlation	.737**	.058	.201	.408	.189	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.810	.395	.074	.425	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

## Lampiran 12: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

## Correlations

		TOTAL KWP	KWP 01	KWP 02	KWP 03	KWP 04	KWP 05	KWP 06	KWP 07	KWP 08
TOTAL KWP	Pearson Correlation	1	.565**	.601**	.686**	.842**	.917**	.879**	.791**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.010	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP01	Pearson Correlation	.565**	1	.831**	.000	.433	.314	.511*	.277	.217
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	1.000	.057	.178	.021	.237	.357
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP02	Pearson Correlation	.601**	.831**	1	.070	.526*	.368	.574**	.293	.147
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.770	.017	.110	.008	.209	.537
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP03	Pearson Correlation	.686**	.000	.070	1	.557*	.723**	.456*	.594**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.001	1.000	.770		.011	.000	.043	.006	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP04	Pearson Correlation	.842**	.433	.526*	.557*	1	.680**	.678**	.646**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.057	.017	.011		.001	.001	.002	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP05	Pearson Correlation	.917**	.314	.368	.723**	.680**	1	.819**	.767**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.178	.110	.000	.001		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP06	Pearson Correlation	.879**	.511*	.574**	.456*	.678**	.819**	1	.619**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.008	.043	.001	.000		.004	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP07	Pearson Correlation	.791**	.277	.293	.594**	.646**	.767**	.619**	1	.514*
	Sig. (2-tailed)	.000	.237	.209	.006	.002	.000	.004		.020
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KWP08	Pearson Correlation	.769**	.217	.147	.622**	.606**	.802**	.681**	.514*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.357	.537	.003	.005	.000	.001	.020	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 13: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP02	30.75	9.671	.295	.822
KP04	31.15	8.555	.614	.774
KP05	30.90	9.463	.674	.776
KP06	30.85	9.292	.407	.805
KP07	31.15	9.608	.513	.789
KP08	30.30	9.484	.590	.782
KP09	30.65	8.976	.656	.771
KP10	30.60	9.726	.476	.793
KP11	30.85	8.976	.490	.793



## Lampiran 14: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Petugas Pajak

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPP01	15.50	1.737	.617	.513
KPP02	15.45	2.155	.221	.720
KPP03	15.30	1.695	.737	.460
KPP04	15.30	2.011	.458	.597
KPP05	15.45	2.576	.144	.711

Lampiran 15: Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Sistem *e-Filing***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ES01	33.65	12.450	.359	.928
ES02	33.35	11.608	.681	.898
ES03	33.20	11.537	.835	.887
ES04	33.10	11.042	.898	.881
ES05	33.05	11.313	.790	.890
ES06	33.10	11.884	.825	.890
ES07	33.35	11.397	.739	.893
ES09	33.20	12.695	.655	.901
ES10	33.20	12.379	.578	.905

Lampiran 16: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kelayakan Sistem *e-Filing***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS01	20.65	4.450	.310	.656
KS02	20.65	4.555	.263	.670
KS03	20.75	4.092	.547	.588
KS04	20.90	3.884	.294	.684
KS05	20.95	3.839	.497	.593
KS06	20.85	3.713	.567	.567

## Lampiran 17: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KWP01	27.80	10.484	.443	.902
KWP02	27.70	10.537	.500	.896
KWP03	28.25	9.776	.574	.892
KWP04	28.15	9.397	.786	.872
KWP05	28.10	8.411	.875	.860
KWP06	28.05	9.208	.833	.867
KWP07	28.00	9.368	.711	.878
KWP08	28.30	9.695	.691	.880



### KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat,

Saya Anggia Naufalia (8335132504) dari S1 Akuntansi/Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi kuesioner berikut. Kuesioner ini merupakan proses pengumpulan data untuk penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus, Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”. Data yang diperoleh akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan, karena hanya akan digunakan untuk penelitian saja.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah mengisi angket ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.

#### **Petunjuk Pengisian Kuesioner:**

1. Bapak/Ibu dimohon untuk dapat mengisi dan memberikan jawaban yang paling jujur serta sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Jawaban pertanyaan dilakukan dengan member tanda *check list* ( $\surd$ ) atau silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai
3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini tidak ada jawaban yang salah, oleh karena itu usahakanlah agar jawaban tidak ada yang dikosongkan
4. Pilihan jawaban terdiri dari:

SS = Sangat Setuju    RR = Ragu-ragu    STS = Sangat Tidak Setuju  
S = Setuju            TS = Tidak Setuju

#### **BAGIAN A : DATA RESPONDEN**

- |                                 |                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Nama: .....                  | 5. Pekerjaan :                      |
| (boleh diisi atau tidak)        | ( ) Pegawai Negeri                  |
| 2. Jenis kelamin :              | ( ) Pegawai Swasta                  |
| ( ) Pria    ( ) Wanita          | ( ) Wiraswasta                      |
| 3. Usia.....tahun               | ( )Lain-lain, sebutkan.....         |
| 4. Pendidikan Formal Terakhir : | 6. Lama memiliki NPWP               |
| ( ) SD    ( ) D1/D2/D3          | ( ) kurang dari 1 tahun             |
| ( ) SMP    ( ) S1/S2/S3         | ( ) 1 – 2 tahun                     |
| ( ) SMA    ( ) Lainnya.....     | ( ) lebih dari 2 –3 tahun           |
|                                 | ( ) lebih dari 3 tahun, sebutkan... |

**BAGIAN B : DAFTAR PERNYATAAN****1. Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Sarana dan prasarana seperti toilet dan ruang tunggu yang ada cukup memadai					
2.	Petugas pajak tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
3.	Petugas pajak mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan					
4.	Petugas pajak dapat merespon permintaan wajib pajak dengan baik					
5.	Petugas pajak cepat dalam menangani masalah wajib pajak					
6.	Wajib pajak yakin bahwa petugas pajak dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak					
7.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang santun kepada wajib pajak					
8.	Petugas pajak memberikan perlakuan yang adil kepada semua wajib pajak					
9.	Petugas pajak memberikan perhatian kepada wajib pajak					

**2. Kompetensi Petugas Pajak (X2)**

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
10.	Petugas pajak memiliki wawasan yang luas					
11.	Petugas pajak selalu bersedia memberikan bantuan untuk mengatasi masalah wajib pajak					
12.	Petugas pajak percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
13.	Petugas pajak memiliki perilaku yang dapat terkendali dalam memberikan pelayanan					
14.	Petugas pajak teliti dalam memberikan pelayanan					

### 3. Efektivitas Sistem (X3)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
15.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu mengantisipasi kerusakan akibat virus atau software					
16.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu mengantisipasi adanya akses pihak luar yang tidak berkepentingan terhadap data (tersedianya password)					
17.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu melakukan input data dengan cepat					
18.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu melakukan proses data dengan cepat					
19.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu melakukan input data dengan teliti					
20.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu melakukan perhitungan angka dengan teliti					
21.	<i>E-Filing</i> mampu menyajikan laporan yang bervariasi					
22.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu melakukan pencatatan data dengan relevan					
23.	Sistem <i>e-Filing</i> mampu melakukan penyajian data dengan relevan					

### 4. Kelayakan Sistem (X4)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
24.	Penyampaian SPT menggunakan <i>e-Filing</i> dapat menghemat biaya					
25.	Penyampaian SPT menggunakan <i>e-Filing</i> dapat menguntungkan bagi wajib pajak					
26.	<i>Software e-Filing</i> dapat diandalkan					
27.	Ketersediaan jaringan <i>e-Filing</i> mampu diakses kapanpun dan dimanapun					

28.	Wajib pajak mampu mengoperasikan sistem <i>e-Filing</i>					
29.	Wajib pajak mudah menggunakan sistem <i>e-Filing</i>					

### 5. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
30.	Saya merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak					
31.	Saya merasa senang dengan prosedur pelayanan dalam pelaporan SPT menggunakan <i>e-Filing</i>					
32.	Saya merasa puas terhadap kemampuan petugas pajak dalam membayar pajak					
33.	Saya merasa puas terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak					
34.	Saya merasa puas terhadap pelayanan petugas pajak yang cepat					
35.	Saya merasa puas terhadap pelayanan petugas pajak yang tanggap					
36.	Saya merasa puas terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i>					
37.	Saya merasa puas terhadap keuntungan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i>					

**SEKIAN**

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA ☺**



## Lampiran 19: Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X1)										
Responden	KP01	KP02	KP03	KP04	KP05	KP06	KP07	KP08	KP09	TOTALKP
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	25
4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
5	4	4	5	5	4	5	4	2	2	35
6	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31
7	3	4	4	3	4	3	4	2	4	31
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
9	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
10	4	3	5	5	3	4	5	5	2	36
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
12	4	4	4	4	2	4	2	3	2	29
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
14	4	5	4	4	4	4	5	3	4	37
15	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33
16	3	2	4	4	2	1	4	2	3	25
17	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	3	3	4	5	4	3	5	35
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	5	4	4	4	5	4	5	4	5	40
28	5	5	3	3	3	4	4	3	3	33
29	3	2	3	3	3	4	3	3	3	27
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
31	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
34	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
35	4	4	4	4	3	5	5	3	4	36
36	5	4	4	4	4	4	3	3	4	35
37	5	4	4	4	4	4	4	4	3	36
38	2	3	3	4	2	5	4	4	3	30

Bersambung ke halaman berikutnya

39	4	3	4	4	4	5	5	4	5	38
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	2	3	4	2	4	4	4	3	30
42	4	4	4	4	2	4	2	4	4	32
43	3	4	3	3	4	4	4	5	5	35
44	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
45	3	5	4	4	4	5	5	4	1	35
46	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	5	4	4	5	5	5	4	5	41
51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
52	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
53	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
54	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
55	2	1	4	4	4	4	3	4	3	29
56	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
57	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
58	4	5	5	4	4	4	4	5	5	40
59	3	4	2	3	3	5	4	4	3	31
60	2	3	2	2	2	2	3	2	2	20
61	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
62	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40
63	5	4	5	4	4	4	5	4	5	40
64	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
67	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
68	5	4	4	4	5	4	5	4	5	40
69	4	3	4	2	3	5	1	4	4	30
70	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
71	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
72	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
73	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30
74	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
75	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
76	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
77	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
78	2	4	3	3	2	5	4	4	3	30
79	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
80	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39

Bersambung ke halaman berikutnya

<b>81</b>	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
<b>82</b>	4	5	4	4	3	5	4	4	4	37
<b>83</b>	5	4	4	4	3	5	4	4	3	36
<b>84</b>	4	4	4	4	3	5	4	4	3	35
<b>85</b>	3	3	2	4	3	4	4	3	4	30
<b>86</b>	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
<b>87</b>	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39
<b>88</b>	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
<b>89</b>	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
<b>90</b>	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39
<b>91</b>	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
<b>92</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
<b>93</b>	5	4	4	3	5	4	4	4	4	37
<b>94</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
<b>95</b>	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
<b>96</b>	4	2	4	3	1	4	1	2	2	23
<b>97</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
<b>98</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
<b>99</b>	4	3	4	3	3	4	3	2	3	29
<b>100</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35

## Lampiran 20: Jawaban Pernyataan Kompetensi Petugas Pajak

Kompetensi Petugas Pajak (X2)						
Responden	KPP01	KPP02	KPP03	KPP04	KPP05	TOTALKPP
1	4	4	4	3	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	4	4	18
4	2	2	4	3	3	14
5	4	2	2	4	4	16
6	4	3	3	2	3	15
7	3	4	4	4	3	18
8	4	4	4	3	4	19
9	4	3	4	4	4	19
10	4	5	5	4	3	21
11	4	4	4	4	4	20
12	2	2	3	4	4	15
13	5	5	5	4	4	23
14	4	4	4	3	4	19
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	3	3	18
17	4	3	4	4	4	19
18	5	4	4	4	4	21
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	3	4	4	19
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	4	3	4	19
25	4	4	3	4	4	19
26	4	4	4	4	3	19
27	4	4	5	4	4	21
28	3	3	4	4	3	17
29	3	3	4	3	4	17
30	4	4	4	4	4	20
31	5	4	5	5	5	24
32	3	4	4	3	4	18
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	4	5	5	24
35	3	4	4	4	5	20
36	4	4	4	4	3	19
37	4	5	5	4	4	22
38	3	4	4	4	4	19

Bersambung ke halaman berikutnya

39	5	5	5	4	5	24
40	5	5	4	4	4	22
41	4	4	4	3	3	18
42	2	4	2	4	4	16
43	5	5	5	5	5	25
44	4	5	5	5	5	24
45	5	4	4	3	5	21
46	3	4	4	4	3	18
47	4	3	4	4	4	19
48	5	5	4	5	5	24
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	5	5	5	23
51	4	4	4	3	4	19
52	4	4	4	4	4	20
53	5	4	4	5	4	22
54	5	5	4	4	5	23
55	3	4	4	4	4	19
56	3	4	3	4	4	18
57	3	3	4	3	4	17
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	3	2	2	2	2	11
61	4	4	4	4	4	20
62	3	4	5	3	4	19
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	5	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	5	5	4	5	23
67	5	4	4	4	5	22
68	4	4	5	4	5	22
69	4	3	2	2	3	14
70	4	4	4	4	4	20
71	4	5	4	5	4	22
72	4	4	4	5	4	21
73	4	3	4	3	3	17
74	5	4	4	4	5	22
75	4	4	3	4	4	19
76	3	4	4	4	3	18
77	5	4	4	5	4	22
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20
80	5	5	4	4	4	22

Bersambung ke halaman berikutnya

<b>81</b>	3	4	4	4	3	18
<b>82</b>	4	4	3	4	3	18
<b>83</b>	5	5	4	3	4	21
<b>84</b>	4	4	4	3	3	18
<b>85</b>	4	4	4	5	3	20
<b>86</b>	3	4	4	4	4	19
<b>87</b>	5	4	5	4	5	23
<b>88</b>	5	4	4	4	5	22
<b>89</b>	5	5	5	4	5	24
<b>90</b>	4	4	4	4	4	20
<b>91</b>	4	4	4	4	4	20
<b>92</b>	4	4	4	4	5	21
<b>93</b>	4	4	5	4	5	22
<b>94</b>	4	4	4	4	4	20
<b>95</b>	4	3	4	4	4	19
<b>96</b>	3	3	3	3	2	14
<b>97</b>	4	3	4	4	4	19
<b>98</b>	4	4	4	4	4	20
<b>99</b>	3	4	3	2	3	15
<b>100</b>	4	4	4	4	3	19

Lampiran 21: Jawaban Pernyataan Efektivitas Sistem *e-Filing*

Efektivitas Sistem (X3)										
Responden	ES01	ES02	ES03	ES04	ES05	ES06	ES07	ES08	ES09	TOTALES
1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	41
2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	36
3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	34
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36
5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	38
6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
7	3	3	5	5	5	5	4	5	5	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	5	4	4	4	4	4	4	4	36
10	3	3	4	4	4	4	5	4	4	35
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	3	3	4	5	5	4	4	4	36
13	3	3	5	5	5	5	4	5	5	40
14	3	3	5	5	5	5	4	5	5	40
15	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	5	5	5	5	4	4	5	4	41
18	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
19	4	5	5	5	5	5	3	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	3	4	5	5	5	5	4	4	4	39
25	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	3	4	4	4	4	5	3	4	4	35
28	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
29	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
33	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
36	4	4	5	4	4	5	3	4	4	37
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
38	4	5	4	4	3	3	3	3	3	32

Bersambung ke halaman berikutnya

<b>39</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>40</b>	5	5	4	4	4	3	3	4	4	36
<b>41</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
<b>42</b>	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
<b>43</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
<b>44</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
<b>45</b>	3	3	4	4	5	5	4	5	5	38
<b>46</b>	3	4	4	4	5	5	5	5	5	40
<b>47</b>	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39
<b>48</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
<b>49</b>	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
<b>50</b>	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
<b>51</b>	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
<b>52</b>	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>54</b>	3	4	4	4	4	4	5	5	5	38
<b>55</b>	3	4	4	4	4	4	5	4	5	37
<b>56</b>	4	4	5	5	4	5	4	5	5	41
<b>57</b>	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
<b>58</b>	3	4	4	4	5	5	5	5	5	40
<b>59</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
<b>60</b>	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
<b>61</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
<b>62</b>	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
<b>63</b>	4	4	5	5	4	5	4	5	5	41
<b>64</b>	3	4	4	4	4	4	5	5	5	38
<b>65</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
<b>66</b>	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
<b>67</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
<b>68</b>	3	4	4	4	5	5	5	5	5	40
<b>69</b>	3	5	4	4	3	4	3	3	5	34
<b>70</b>	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
<b>71</b>	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
<b>72</b>	3	4	5	5	5	4	4	4	5	39
<b>73</b>	2	4	4	4	4	4	3	4	4	33
<b>74</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>75</b>	4	3	4	5	5	5	4	5	5	40
<b>76</b>	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
<b>77</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
<b>78</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
<b>79</b>	3	4	4	4	5	5	5	4	5	39
<b>80</b>	4	4	5	4	4	4	4	5	5	39

Bersambung ke halaman berikutnya



<b>81</b>	3	5	5	5	4	5	4	5	5	41
<b>82</b>	4	4	4	4	5	5	5	4	5	40
<b>83</b>	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
<b>84</b>	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
<b>85</b>	5	4	5	5	4	4	5	4	4	40
<b>86</b>	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
<b>87</b>	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
<b>88</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>89</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
<b>90</b>	3	4	4	5	2	2	2	5	4	31
<b>91</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
<b>92</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
<b>93</b>	4	3	4	3	1	3	3	4	5	30
<b>94</b>	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
<b>95</b>	3	3	4	5	5	5	4	4	4	37
<b>96</b>	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
<b>97</b>	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33
<b>98</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
<b>99</b>	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
<b>100</b>	3	4	5	5	4	4	4	4	4	37

Lampiran 22: Jawaban Pernyataan Kelayakan Sistem *e-Filing*

Kelayakan Sistem (X4)							
Responden	KS01	KS02	KS03	KS04	KS05	KS06	TOTALKS
1	5	5	5	5	2	2	24
2	5	4	4	4	4	4	25
3	5	5	5	5	4	4	28
4	5	3	4	5	2	2	21
5	4	4	4	4	3	3	22
6	4	4	4	4	3	3	22
7	5	5	5	5	4	4	28
8	5	4	4	4	4	4	25
9	3	5	5	5	4	4	26
10	5	4	4	4	4	4	25
11	4	3	4	4	4	4	23
12	4	4	4	4	3	3	22
13	5	5	5	4	3	3	25
14	5	3	5	4	3	3	23
15	3	5	5	5	3	3	24
16	5	5	5	4	5	5	29
17	4	4	4	4	5	5	26
18	5	5	5	5	4	4	28
19	3	5	5	3	4	4	24
20	5	5	4	4	4	4	26
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	3	4	4	4	25
25	4	4	3	4	3	3	21
26	5	5	5	5	4	4	28
27	4	4	3	4	3	3	21
28	5	5	4	5	4	4	27
29	5	4	3	3	3	3	21
30	3	3	4	4	4	4	22
31	5	5	5	4	4	5	28
32	5	5	4	5	5	5	29
33	3	3	4	4	3	4	21
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	4	5	4	4	27
36	5	4	4	4	4	4	25
37	4	4	3	3	4	4	22
38	3	3	4	2	4	2	18

Bersambung ke halaman berikutnya

39	5	4	4	5	3	4	25
40	4	4	4	3	4	4	23
41	4	3	4	3	4	4	22
42	3	3	3	3	3	3	18
43	5	5	4	4	3	3	24
44	4	5	5	5	5	5	29
45	5	3	4	4	3	3	22
46	5	5	4	4	4	4	26
47	5	5	4	5	4	4	27
48	5	5	4	4	5	5	28
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	4	4	4	3	25
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	5	5	4	26
53	5	5	4	5	5	4	28
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	3	4	4	4	4	23
56	4	5	5	5	4	4	27
57	5	5	5	4	4	4	27
58	5	5	4	4	4	5	27
59	5	5	5	5	4	4	28
60	5	3	4	4	3	3	22
61	3	5	5	5	5	5	28
62	5	5	4	4	4	4	26
63	4	5	5	5	4	4	27
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	4	4	4	4	4	25
66	4	5	5	5	5	5	29
67	5	5	4	5	5	5	29
68	3	4	4	4	4	4	23
69	5	4	3	4	4	4	24
70	4	4	5	5	4	4	26
71	3	4	4	4	4	4	23
72	4	4	5	5	5	5	28
73	4	4	4	5	4	4	25
74	4	5	5	5	4	4	27
75	5	4	4	5	4	4	26
76	4	3	4	4	4	4	23
77	5	4	4	4	4	5	26
78	4	3	3	4	4	4	22
79	4	4	4	4	4	5	25
80	5	5	5	5	4	4	28

Bersambung ke halaman berikutnya

<b>81</b>	3	3	3	3	3	3	18
<b>82</b>	3	3	3	3	4	4	20
<b>83</b>	5	5	4	4	4	4	26
<b>84</b>	5	5	4	4	4	4	26
<b>85</b>	4	3	4	4	4	5	24
<b>86</b>	5	5	4	4	4	3	25
<b>87</b>	4	3	4	4	3	3	21
<b>88</b>	4	4	4	3	3	3	21
<b>89</b>	4	4	3	4	3	4	22
<b>90</b>	5	5	5	3	4	4	26
<b>91</b>	4	4	3	3	4	4	22
<b>92</b>	3	4	3	2	4	3	19
<b>93</b>	4	1	4	4	4	4	21
<b>94</b>	5	4	3	3	4	4	23
<b>95</b>	5	5	4	4	4	4	26
<b>96</b>	4	3	3	4	3	3	20
<b>97</b>	5	5	3	3	3	3	22
<b>98</b>	4	4	3	3	3	3	20
<b>99</b>	4	4	3	3	4	4	22
<b>100</b>	4	4	4	4	4	4	24

## Lampiran 23: Jawaban Pernyataan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)									
Responden	KW01	KW02	KW03	KW04	KW05	KW06	KW07	KW08	TOTALKW
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	5	5	4	4	4	4	4	4	34
3	4	4	4	4	4	3	3	3	29
4	2	2	2	3	2	2	2	2	17
5	4	4	2	4	2	4	4	4	28
6	2	2	3	3	2	2	2	4	20
7	5	5	3	4	4	4	4	4	33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	3	3	3	3	3	3	26
10	4	3	4	3	4	5	4	4	31
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	2	3	4	2	2	25
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	3	3	30
15	4	4	4	4	4	4	4	3	31
16	4	5	3	4	4	4	2	2	28
17	4	4	4	4	4	3	4	4	31
18	4	5	4	4	4	4	4	4	33
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	3	4	31
23	4	4	4	4	4	3	3	4	30
24	4	4	4	4	4	5	5	5	35
25	4	3	3	4	3	4	4	4	29
26	4	3	4	4	4	4	4	4	31
27	5	4	5	4	4	5	4	4	35
28	4	4	4	4	4	4	3	4	31
29	4	4	3	4	4	3	3	3	28
30	4	4	4	4	4	3	4	4	31
31	5	5	5	5	4	5	5	5	39
32	5	5	4	4	4	4	4	4	34
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	4	4	4	5	5	5	5	37
35	5	5	5	4	4	4	4	4	35
36	4	4	4	3	4	4	4	4	31
37	5	4	3	3	4	3	4	4	30
38	4	4	4	4	4	4	3	3	30

Bersambung ke halaman berikutnya

39	4	4	4	5	5	4	4	4	34
40	4	4	4	4	4	4	4	5	33
41	4	4	3	3	4	2	2	4	26
42	4	4	4	3	3	4	2	4	28
43	4	5	4	4	4	5	4	4	34
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	4	5	4	3	5	5	4	5	35
46	4	4	4	3	4	4	3	4	30
47	4	5	4	4	4	4	4	4	33
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	4	4	4	4	4	4	5	4	33
51	4	5	4	4	4	4	4	4	33
52	5	3	4	3	4	4	4	3	30
53	5	4	4	4	5	4	4	5	35
54	5	4	4	4	5	4	4	4	34
55	4	4	4	3	4	2	2	3	26
56	4	4	4	3	3	4	4	4	30
57	4	4	3	4	4	3	4	4	30
58	4	5	3	4	5	4	4	5	34
59	4	4	4	3	4	4	4	2	29
60	2	2	2	2	2	2	3	2	17
61	5	5	4	4	4	4	5	5	36
62	5	4	5	5	5	5	5	5	39
63	5	4	4	4	5	4	5	4	35
64	5	4	4	5	4	4	4	4	34
65	5	4	5	4	4	4	5	4	35
66	5	4	5	4	4	4	4	4	34
67	4	4	5	4	4	4	4	4	33
68	5	4	4	4	4	5	4	5	35
69	3	3	3	4	2	2	2	2	21
70	5	4	4	4	5	4	4	5	35
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	5	4	4	4	4	4	4	4	33
73	4	4	3	4	3	3	3	3	27
74	5	5	5	5	5	4	4	4	37
75	4	3	4	3	4	4	4	4	30
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	5	4	4	4	4	4	5	4	34
78	3	5	4	3	4	4	3	3	29
79	5	5	4	4	4	5	4	4	35
80	4	4	5	4	4	5	4	5	35

Bersambung ke halaman berikutnya

<b>81</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	32
<b>82</b>	4	5	4	3	4	3	3	4	30
<b>83</b>	4	5	3	4	4	4	4	4	32
<b>84</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	30
<b>85</b>	3	4	3	3	2	2	3	3	23
<b>86</b>	4	5	4	4	3	4	4	4	32
<b>87</b>	5	4	4	4	5	4	4	4	34
<b>88</b>	5	4	4	4	3	4	5	4	33
<b>89</b>	4	5	4	4	4	5	3	4	33
<b>90</b>	5	4	4	5	4	4	5	4	35
<b>91</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	30
<b>92</b>	5	4	4	4	4	4	5	4	34
<b>93</b>	4	5	4	4	4	4	5	5	35
<b>94</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	32
<b>95</b>	5	5	4	4	4	4	4	3	33
<b>96</b>	4	4	3	3	3	4	2	2	25
<b>97</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	32
<b>98</b>	5	4	3	4	4	4	3	3	30
<b>99</b>	3	4	3	4	3	3	3	3	26
<b>100</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	31

## Lampiran 24: Hasil Uji Statistik Deskriptif

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	20	45	35.31	4.507
Kompetensi Petugas Pajak	100	11	25	19.74	2.529
Efektivitas Sistem e- <i>Filing</i>	100	26	45	37.31	3.642
Kelayakan Sistem e- <i>Filing</i>	100	18	29	24.38	2.726
Kepuasan Wajib Pajak	100	17	40	31.56	4.183
Valid N (listwise)	100				



## Lampiran 25: Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov-Smirnov

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.22999530
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.057
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.652
Asymp. Sig. (2-tailed)		.789
a. Test distribution is Normal.		

## Lampiran 26: Hasil Uji Linieritas – Kualitas Pelayanan

## Report

## Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
20	17.00	1	.
23	25.00	1	.
25	24.67	3	6.658
27	28.00	1	.
29	25.67	3	.577
30	27.00	7	4.123
31	27.33	3	6.658
32	29.33	3	1.155
33	31.40	5	4.722
34	30.86	7	1.215
35	31.75	12	2.094
36	32.73	15	2.549
37	32.17	6	2.714
38	32.50	4	1.000
39	34.93	15	1.907
40	34.86	7	2.035
41	33.50	2	.707
42	33.00	1	.
43	33.33	3	.577
45	40.00	1	.
Total	31.56	100	4.183

## ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Wajib Pajak * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1095.942	19	57.681	7.248	.000
		Linearity	960.082	1	960.082	120.633	.000
		Deviation from Linearity	135.860	18	7.548	.948	.525
	Within Groups	636.698	80	7.959			
	Total	1732.640	99				

## Lampiran 27: Hasil Uji Linieritas – Kompetensi Petugas Pajak

## Report

## Kepuasan Wajib Pajak

Kompetensi Petugas Pajak	Mean	N	Std. Deviation
11	17.00	1	.
14	21.00	3	4.000
15	23.67	3	3.215
16	28.00	2	.000
17	29.00	4	1.826
18	30.36	11	2.292
19	31.29	21	2.759
20	32.13	23	2.943
21	33.38	8	1.408
22	33.82	11	1.888
23	33.40	5	.894
24	37.17	6	3.061
25	37.00	2	4.243
Total	31.56	100	4.183

## ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Wajib Pajak * Kompetensi Petugas Pajak	Between Groups	(Combined)	1156.989	12	96.416	14.572	.000
		Linearity	1040.095	1	1040.095	157.193	.000
		Deviation from Linearity	116.894	11	10.627	1.606	.111
	Within Groups	575.651	87	6.617			
	Total	1732.640	99				

Lampiran 28: Hasil Uji Linieritas – Efektivitas Sistem *e-Filing*

## Report

Kepuasan Wajib Pajak

Efektivitas Sistem e-Filing	Mean	N	Std. Deviation
26	34.00	1	.
27	30.00	1	.
30	30.50	2	6.364
31	31.50	2	4.950
32	24.33	3	6.658
33	30.00	4	2.449
34	29.22	9	6.438
35	32.60	5	2.302
36	30.94	16	5.053
37	31.38	8	2.774
38	32.43	7	2.573
39	32.78	9	2.167
40	31.38	13	3.097
41	32.31	13	2.720
42	36.00	1	.
43	36.50	2	3.536
44	37.67	3	4.041
45	31.00	1	.
Total	31.56	100	4.183

## ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Wajib Pajak * Efektivitas Sistem e-Filing	Between Groups	(Combined)	445.123	17	26.184	1.668	.066
		Linearity	165.085	1	165.085	10.514	.002
		Deviation from Linearity	280.038	16	17.502	1.115	.356
	Within Groups	1287.517	82	15.701			
	Total	1732.640	99				

Lampiran 29: Hasil Uji Linieritas – Kelayakan Sistem *e-Filing*

## Report

Kepuasan Wajib Pajak

Kelayakan Sistem e-Filing	Mean	N	Std. Deviation
18	30.00	3	2.000
19	34.00	1	.
20	28.33	3	2.887
21	30.37	8	5.999
22	27.85	13	5.080
23	31.50	8	2.619
24	31.67	15	4.701
25	32.58	12	2.314
26	32.08	13	3.226
27	33.13	8	2.588
28	33.91	11	3.590
29	33.80	5	4.266
Total	31.56	100	4.183

## ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Wajib Pajak * Kelayakan Sistem e-Filing	Between Groups	(Combined)	356.649	11	32.423	2.074	.031
		Linearity	220.490	1	220.490	14.101	.000
		Deviation from Linearity	136.159	10	13.616	.871	.563
	Within Groups	1375.991	88	15.636			
	Total	1732.640	99				

## Lampiran 30: Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.894	2.835		-1.021	.310		
	Kualitas Pelayanan	.364	.070	.393	5.214	.000	.528	1.895
	Kompetensi Petugas Pajak	.779	.124	.471	6.306	.000	.536	1.865
	Efektivitas Sistem e-Filing	.006	.075	.005	.074	.941	.699	1.431
	Kelayakan Sistem e-Filing	.246	.099	.160	2.484	.015	.717	1.395

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

## Lampiran 31: Hasil Uji Heteroskedestisitas Uji Glejser

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.225 <sup>a</sup>	.051	.011	1.43803

a. Predictors: (Constant), Kelayakan Sistem e-Filing, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Sistem e-Filing, Kompetensi Petugas Pajak

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.500	4	2.625	1.269	.288 <sup>b</sup>
	Residual	196.454	95	2.068		
	Total	206.954	99			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), Kelayakan Sistem e-Filing, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Sistem e-Filing, Kompetensi Petugas Pajak

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.051	1.791		1.145	.255
	Kualitas Pelayanan	-.095	.044	-.297	-2.160	.033
	Kompetensi Petugas Pajak	.080	.078	.140	1.025	.308
	Efektivitas Sistem e-Filing	.034	.047	.087	.724	.471
	Kelayakan Sistem e-Filing	.006	.063	.011	.094	.925

a. Dependent Variable: RES2

## Lampiran 32: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.894	2.835		-1.021	.310
	Kualitas Pelayanan	.364	.070	.393	5.214	.000
	Kompetensi Petugas Pajak	.779	.124	.471	6.306	.000
	Efektivitas Sistem e-Filing	.006	.075	.005	.074	.941
	Kelayakan Sistem e-Filing	.246	.099	.160	2.484	.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak



## Lampiran 33: Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 <sup>a</sup>	.716	.704	2.276

a. Predictors: (Constant), Kelayakan Sistem *e-Filing*, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Sistem *e-Filing*, Kompetensi Petugas Pajak

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

## Lampiran 34: Hasil Uji Statistik F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1240.325	4	310.081	59.835	.000 <sup>b</sup>
	Residual	492.315	95	5.182		
	Total	1732.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak


b. Predictors: (Constant), Kelayakan Sistem *e-Filing*, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Sistem *e-Filing*, Kompetensi Petugas Pajak

## Lampiran 35: Hasil Uji Statistik t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.894	2.835		-1.021	.310
	Kualitas Pelayanan	.364	.070	.393	5.214	.000
	Kompetensi Petugas Pajak	.779	.124	.471	6.306	.000
	Efektivitas Sistem <i>e-Filing</i>	.006	.075	.005	.074	.941
	Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i>	.246	.099	.160	2.484	.015


a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Lampiran 36: Lembar Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO  
1AS/PA/3640

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : Anggia Navalia

2. No. Registrasi : 2325132504

3. Program Studi : 51 Akuntansi

4. Dosen Pembimbing I : Nuramalia Hasani NIP

5. Dosen Pembimbing II : I. Gush KA. Wupui NIP

6. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Efektivitas dan Kelangkaan sistem Pelaporan Pajak Mengunakan E-Filing dan Kompetensi Petugas Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN	
				DP I	DP II
1	28 - Feb - 2017	ACC Judul Skripsi	Sampel diperbanyak	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	13 - Maret - 2017	Bimbingan Bab I, Bab II, Bab III	Latar belakang difokuskan pada kepuasan wajib pajak, temuan kuesioner kepuasan, ubah susunan bab II.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3					
4					
5	14 - Maret - 2017	Bimbingan Bab I, Bab II, Bab III			
6	19 - Juni - 2017	Bimbingan Bab IV dan Bab V	Untuk tabel uji, di buat kotak sen diri dan hasil output SPSS di pindah ke lampiran.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
7					
8	03 - Juli - 2017	Bimbingan revisi Bab IV dan Bab V			
9	04 - Juli - 2017	Bimbingan bab IV dan bab V	Tabel hasil validasi diubah, tambah uji glejser pada uji heteroskedastisitas	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10					
11					
12					
13					
14					
SETUJU UNTUK UJIAN SKRIPSI				<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Catatan :

- Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh pembimbing pada saat konsultasi
- Kartu ini dibawa pada saat ujian skripsi, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## RIWAYAT HIDUP



**Anggia Naufalia**, lahir di Jakarta, 2 Juli 1995. Anak pertama dari pasangan Nandang Hermawan dan Dwi Kurniasih. Memiliki satu adik bernama Fazry Ramadhan. Bertempat tinggal di Jalan Palapa RT 009/06 No. 16 Blok i2 Kel. Tegal Alur, Kec. Kalideres, Jakarta Barat, DKI Jakarta, 11820.

Pendidikan yang ditempuh, SD Negeri 03 Pagi Tegal Alur (2001-2007); SMPN 249 Jakarta (2007-2010); SMAN 84 Jakarta (2010-2013); Universitas Negeri Jakarta (2013-2017).

Penulis pernah berpartisipasi dalam seminar “Seminar Sehari” yang diadakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan seminar “Auditor Goes To Campus” yang diadakan oleh Jurusan Akuntansi, Universitas Negeri Jakarta. Selain itu penulis pernah mejalani Program Kuliah Kerja Lapangan di Malaysia, Program Kuliah Kerja Nyata di Kihiyang, Subang dan Program Praktik Kerja Lapangan di Unit Pelayanan Pajak Daerah Grogol Petamburan.