

ANALISIS DETERMINAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN E-FILLING PADA KPP PRATAMA SUMBAWA BESAR

Ragil Arisky¹, I Nyoman Sutama^{2*}
^{1,2}Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: i.nyoman.sutama.ekonomi@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 16 Februari 2022 Revised: 11 April 2022 Published: 30 April 2022	<i>This study aims to determine the factors that influence taxpayer satisfaction in using e-filling services at KPP Pratama Sumbawa Besar, including internal factors (X_1) and external factors (X_2) taxpayers. The type of this study is associative research. The number of samples in this study were 95 samples. Data collection using the questionnaire method. The data analysis used is multiple linear regression analysis techniques, partial and simultaneous hypothesis testing, and the coefficient of determination test (R^2). The results showed that the internal and external factors of taxpayers had a positive and significant effect on taxpayer satisfaction in using e-filling services at KPP Pratama Sumbawa Besar, either partially or simultaneously. The value of the coefficient of determination (R^2) is 0.957, which means that the ability of the internal and external factors of taxpayers to influencing variations in changes the taxpayer satisfaction in using e-filling services at KPP Pratama Sumbawa Besar is 95.7%, while the remaining 4.3% influenced by other variables outside of this study.</i>
Keywords Internal Factor; External Factor; E-Filling.	

PENDAHULUAN

Dalam upaya untuk membiayai pembangunan, pemerintah telah bertekad secara perlahan melepaskan ketergantungan dari luar negeri dan beralih kepada kemampuan bangsa sendiri, yakni melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi negara, bahkan pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang karena pajak tersebut digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional dan untuk mensejahterakan masyarakat. Mengingat begitu besarnya peran pajak tersebut, maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut merupakan bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu upaya DJP untuk menciptakan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini melalui pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Menurut Fasmi dan Misra (2014), kegiatan modernisasi administrasi perpajakan dapat

dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem e-filing.

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004, Direktorat Jenderal Pajak secara resmi meluncurkan produk *electronic filling system* atau e-filing. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010), e-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik. Menurut Direktur Jenderal Pajak (2016), e-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (www.pajak.go.id).

Peran sistem e-filing dalam menyampaikan SPT adalah untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Wiyono (2008) menyatakan e-filing sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan MPN. Melalui jalur komunikasi internet secara online dan real time, wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir dan menunggu tanda terima secara manual. Kondisi tersebut juga memberikan keuntungan pada fiskus, yaitu berupa perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Menurut Dewi (2009), tujuan utama dari pelaporan e-filing adalah memangkas biaya dan waktu wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu. Fasilitas e-filing akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Kondisi tersebut akan dapat meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak. Peningkatan kepuasan wajib pajak sangat penting karena apabila wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian maka akan dapat dicapai target penerimaan pajak yang diinginkan pemerintah.

Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh DJP (Jannah, 2014). Menurut Irawan (2002), kepuasan wajib pajak masih merupakan konsep yang sangat relevan, logika sederhana dalam kepuasan yaitu apabila wajib pajak puas, pasti akan terjadi sesuatu yang lebih baik di masa mendatang. Seorang wajib pajak

yang puas mereka akan berbagi kepuasannya atau rasa puas dan pengalamannya kepada wajib pajak yang lain. Sebaliknya jika wajib pajak merasa tidak puas dengan sistem e-filling, maka akan timbul saling mempengaruhi antara wajib pajak untuk tidak menggunakan atau menghindari penggunaan sistem e-filling.

Mengingat wajib pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, dengan kata lain eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat, mendapatkan pelayanan terbaik, kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dijamin. Oleh karena itu, KPP Pratama Sumbawa Besar sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas dalam mengumpulkan penerimaan Negara di wilayah Kabupaten Sumbawa harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak melalui pelayanan terbaik demi tercapainya kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak diartikan sebagai keadaan dimana tingkat perasaan seseorang (wajib pajak) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja atau pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka pelanggan (wajib pajak) merasa kecewa, begitu juga sebaliknya.

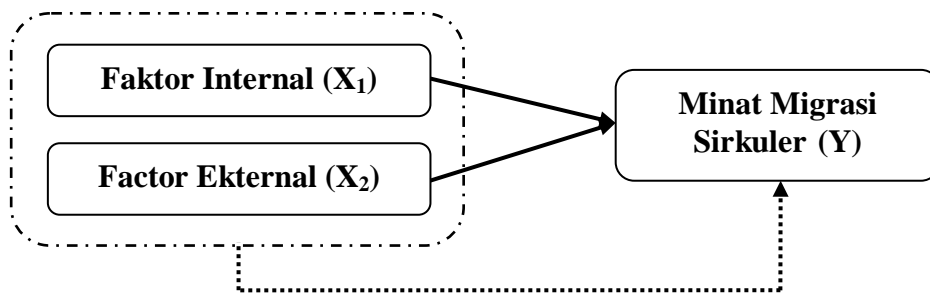
Untuk mencapai target pajak, maka perlu secara rutin dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak. John Hutagaol (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor. Faktor tersebut adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang dapat menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal adalah faktor luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh faktor internal dan eksternal wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar. Kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian-penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan. Ketidaksamaan hasil yang diperoleh antar peneliti juga menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat topik ini.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih (Sujarweni, 2015). Metode asosiatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh faktor internal dan eksternal wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar. Adapun desain penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Desain Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Data kuantitatif dalam penelitian berupa jawaban responden yang diangkakan (*scoring*) dalam merespon pertanyaan yang diberikan melalui kuesioner.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (Arikunto, 2013). Dalam hal ini, data primer adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar.

Populasi dan Sampel

Menurut Supomo & Indriantoro (2009), Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti (Prasetyo & Jannah, 2014). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *nonprobability sampling* dengan *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti, yaitu yang bersedia menjadi responden dijadikan sampel. Pemilihan metode ini dikarenakan populasi dalam penelitian ini memiliki waktu yang sangat sibuk, sehingga yang dijadikan sampel hanya yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dan bersedia mengisi kuisisioner.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian. Menurut Sujarweni (2015), kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan adalah dengan menggunakan *skala likert* untuk mengukur sikap dan pendapat responden dengan interval skor 1-5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara variabel independen, yaitu faktor internal wajib pajak (X_1) dan faktor eksternal wajib pajak (X_2) terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar (Y). Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS (Ghozali, 2013). Output SPSS berupa hasil akan dianalisis dan diinterpretasikan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, uji hipotesis parameter individual (uji t), uji hipotesis parameter simultan (uji F), dan uji koefisien determinan (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

1. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independen, yaitu faktor internal wajib pajak (X_1) dan faktor eksternal wajib pajak (X_2) terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar (Y) dengan menggunakan uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	-0,097	0,203	0,840
Faktor Internal	0,147	4,729	0,000
Faktor Eksternal	0,989	3,448	0,000
$R^2 = 0,958$		F hitung = 6,984	
Adjusted $R^2 = 0,957$		Sig = 0,000	

Sumber: Output Hasil Olah Data SPSS, 2021.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda yang disajikan dalam tabel di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi:

$$Y = 0,097 + 0,147X_1 + 0,989X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar -0,097, artinya semua variabel bebas (faktor internal dan eksternal wajib pajak) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar sebesar -0,097.
- Nilai koefisien regresi faktor internal (X_1) adalah 0,147, artinya jika variabel faktor internal meningkat sebesar satu satuan dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya bernilai konstan 0 (nol), maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling sebesar 0,147. Arah koefisien faktor internal bernilai positif yang berarti berbanding lurus antara faktor internal dengan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling. Semakin tinggi nilai

faktor internal, maka semakin besar kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing, demikian sebaliknya.

- c. Nilai koefisien regresi faktor eksternal (X_2) adalah 0,989, artinya jika variabel faktor eksternal meningkat sebesar satu satuan dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan adalah 0 (nol), maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing sebesar 0,989. Arah koefisien faktor eksternal bernilai positif yang berarti lurus antara faktor eksternal dengan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing. Semakin tinggi nilai faktor eksternal, maka semakin besar kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing, demikian sebaliknya.

2. Uji Hipotesis Parameter Individual (Uji t)

Berdasarkan tabel 1, maka berikut diuraikan hasil uji hipotesis parameter individual (parsial) pada masing-masing variabel independen faktor internal wajib pajak (X_1) dan faktor eksternal wajib pajak (X_2) terhadap variabel dependen kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar (Y).

- a. Pengaruh faktor internal wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar (H_1)

Berdasarkan tabel 1, diketahui nilai t_{hitung} untuk faktor internal = 4,729 sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,986$, maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,729 > 1,986$). Hasil uji statistik nilai signifikan faktor internal (X_1) adalah sebesar 0,000 dimana tingkat kepercayaan 0,05, maka $0,000 < 0,05$ atau signifikan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh faktor internal terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing diterima. Artinya, variabel faktor internal wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar (Y).

- b. Pengaruh faktor eksternal wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar (H_2)

Tabel 1 menunjukkan nilai t_{hitung} untuk faktor eksternal = 3,448, sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,986$, maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,448 > 1,986$). Hasil uji statistik nilai signifikan faktor eksternal (X_2) sebesar 0,000 dimana tingkat kepercayaan 0,05, maka $0,000 < 0,05$ atau signifikan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh faktor eksternal terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing diterima. Artinya, variabel faktor eksternal wajib pajak (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar (Y).

3. Uji Hipotesis Parameter Simultan (Uji F)

Menurut Pardede dan Manurung (2014), uji F dapat di gunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y). jika

variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat. Artinya terdapat pengaruh secara bersama-sama, dengan melihat nilai $F_{tabel} = f(k; n - k)$, $f = (3; 27-3)$, $F_{tabel} = 3; 24 = 3,01$ dengan tingkat kesalahan 5% (0,05).

Hasil pengujian hipotesis parameter simultan (uji F) yang disajikan pada tabel 1, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 6,984 dengan nilai F_{tabel} adalah 2,705 sehingga nilai F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} ($6,984 > 2,705$), dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel faktor internal wajib pajak (X_1) dan faktor eksternal wajib pajak (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar (Y).

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang rendah berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,957. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel faktor internal wajib pajak (X_1) dan faktor eksternal wajib pajak (X_2) dalam menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar (Y) adalah sebesar 95,7%, sedangkan sisanya 4,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

1. Pengaruh Faktor Internal Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan Layanan E-Filling Pada KPP Pratama Sumbawa Besar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor internal wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling pada KPP Pratama Sumbawa Besar. Artinya, semakin baik kondisi internal wajib pajak, maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filling akan semakin meningkat, demikian sebaliknya. Jika kepuasan wajib pajak meningkat, maka penerimaan pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar juga akan meningkat.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya.

Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbarui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti yang kita ketahui faktor eksternal dan internal tidak terlepas dari lingkungan sekitar wajib pajak itu sendiri.

Penelitian ini memberikan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewintari (2011) terkait dengan pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung) menunjukkan bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan (e-filing) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

2. Pengaruh Faktor Eksternal Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan Layanan E-Filing Pada KPP Pratama Sumbawa Besar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor eksternal wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar. Artinya, semakin baik kondisi eksternal wajib pajak, maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing akan semakin meningkat, demikian sebaliknya. Jika kepuasan wajib pajak meningkat, maka penerimaan pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar juga akan meningkat. Suatu sistem informasi dikatakan efektif jika sistem tersebut dirancang dan pengaplikasiannya tepat sesuai tujuan pembuatan. Wajib pajak akan merasa puas jika layanan e-filing efektif dalam menyampaikan informasi.

Pembuatan sistem e-filing ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pengguna dalam pengaplikasiannya. Kemudahan dalam penginterpretasian sistem e-filing ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem e-filing mudah digunakan maka pengguna sistem ini akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak itu sendiri. Jika pengguna sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha baik dari segi waktu maupun tenaga, maka pengguna akan berpotensi menggunakan sistem e-filing tersebut secara terus menerus sehingga tingkat penggunaan wajib pajak terus meningkat.

Jika wajib pajak merasakan kemudahan dalam penerapan sistem e-filing diduga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) terhadap para wajib pajak yang telah mencoba atau menggunakan e-filing di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatannya berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing. Persepsi kebermanfaatannya penggunaan menjadi

penentu sistem ini dapat diterima atau tidak, wajib pajak beranggapan bahwa e-filing akan bermanfaat bagi melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar keterkaitan mereka menggunakannya, maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut, begitu juga sebaliknya.

KESIMPULAN

Berdasar hasil penelitian dan analisis yang telah dibahas di bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Secara individual variabel faktor internal wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar.
2. Secara individual variabel faktor eksternal wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar.
3. Secara simultan variabel faktor internal dan eksternal wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar.
4. Kemampuan variabel faktor internal wajib pajak dan faktor eksternal wajib pajak dalam menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing pada KPP Pratama Sumbawa Besar adalah sebesar 95,7%, sedangkan sisanya 4,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

SARAN

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan mensosialisasikan tata cara penggunaan e-filing lewat iklan di kantor pajak, media cetak, media elektronik, dan juga penyuluhan langsung ke kelurahan atau kantor-kantor/instansi agar lebih intensif lagi terutama untuk Wajib Pajak pemula dan Wajib Pajak Badan. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya lebih menyederhanakan sistem e-filing karena masih banyak Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam menggunakan sistem e-filing dan juga membuat panduan manual penggunaan sistem e-filing baik secara digital dan juga tertulis.
2. Tingkat kedisiplinan Wajib Pajak perlu ditingkatkan dengan sosialisasi mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Penyuluhan pajak diharapkan juga berfokus pada sosialisasi sanksi perpajakan, karena dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak akan pelaporan SPT Tahunan masih rendah, terutama untuk Wajib Pajak Badan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Dewintari, D. 2011. Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung). *Skripsi*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Dewi R.K. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fasmi, L. & Misra, F. 2014. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. Vol. 5 (1): 76-87.
- Ghozali, I. 2013. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Jakarta: Graha Ilmu
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jannah, Fury Fathul. 2014. Pengaruh Efektifitas Penggunaan Fasilitas E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT. *Skripsi*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/Pj/2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik
- Noviandini, N.C. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Vol. 1 (1): 15-22.
- Pardede, R., & Manurung, R. 2014. *Analisis Jalur/Path Analisis Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis (Pertama)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Prasetyo, B. & Jannah, L.M. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Wiyono, A.S. 2008. Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 11 (2): 117-132.
- <http://www.pajak.go.id>. 2016. *e-Filling*.