

**PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada KPP Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020)**

(Skripsi)

Oleh:

Haryo Angga Wijaya



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

**PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada KPP Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020)**

Oleh
Haryo Angga Wijaya

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

ABSTRAK

PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KPP KEDATON BANDAR LAMPUNG TAHUN 2020)

Oleh
Haryo Angga Wijaya

Pajak dapat dikatakan sebagai pendapatan terbesar pembangunan sebuah negara. Dengan adanya perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek sosial. Tujuan dari modernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, sehingga Wajib Pajak tidak beranggapan bahwa membayar pajak hal yang memberatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak *online e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *E-billing* yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan menyebarkan kuisioner menggunakan alat berupa *Google Form* dengan sample 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* SPSS 25.0. berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa parsial *E-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata kunci : Pembayaran Secara *online*, *E-Billing*, *Kepuasan wajib Pajak*

ABSTRACT

PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KPP KEDATON BANDAR LAMPUNG TAHUN 2020)

Oleh

Haryo Angga Wijaya

This study aims to find out the effect of online tax services e-billing on the satisfaction of taxpayers registered in KPP Pratama Kedaton. This type of research uses a quantitative approach. The population in this study was E-billing users registered with KPP Pratama Kedaton. Sampling techniques using purposive sampling with a sample of 100 respondents. The data analysis in this study uses simple linear regression analysis with SPSS 25 software tool. based on the results of research and analysis of data shows that partial E-billing has a significant effect on taxpayer satisfaction.

Keywords: Online Initiation, E-Billing, Taxpayer Satisfaction

Judul Skripsi : **PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA
ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK (STUDI PADA KPP KEDATON
BANDAR LAMPUNG TAHUN 2020)**

Nama Mahasiswa : **Haryo Angga Wijaya**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1646041012

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

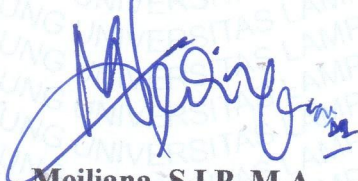


1. Komisi Pembimbing


Dr. Bambang Utoyo S, M.Si.
NIP. 19630206 198803 1 002


Eko Budi Sulistio, S.Sos.,M.AP.
NIP. 19780923 200312 1 001

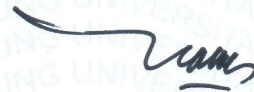
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meiliana, S.I.P, M.A.
NIP 19740520 200112 2 002

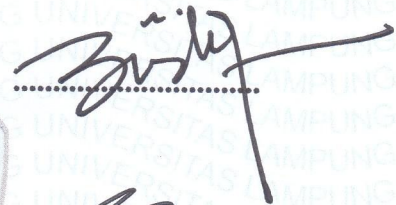
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

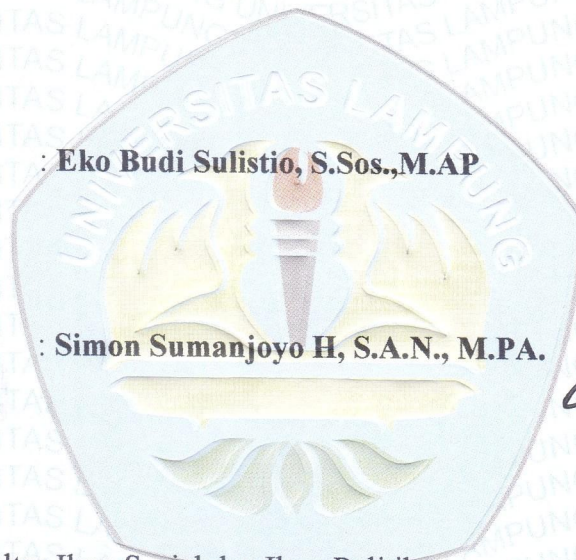
Ketua : **Dr. Bambang Utoyo S, M.Si.**



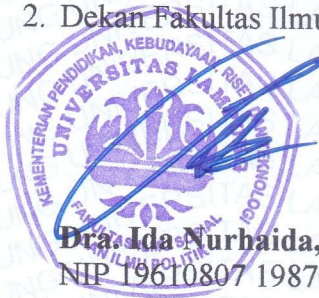
Sekretaris : **Eko Budi Sulistio, S.Sos.,M.AP**



Penguji : **Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **12 November 2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 12 November 2021
Yang membuat pernyataan,



Haryo Angga Wijaya
NPM 1646041012

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama lengkap Haryo Angga Wijaya, lahir di Lubuklinggau pada tanggal 21 Mei 1998. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga saudara, dari pasangan bapak Haryono dan Ibu Supriyani. Pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari Taman Kanak – Kanak Pertiwi yang di selesaikan pada tahun 2004. Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Negri 1 Kupang Teba diselesaikan pada tahun 2010, setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negri 16 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2013, dan meneruskan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Yayasan Pendidikan (YP) Unila Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis terdaftar sebagai sebagai mahasiswa Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur Ujian Mandiri. Pada Jenjang SMA, penulis aktif sebagai anggota ekstrakurikuler Basket, penulis tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai Anggota Minat dan Bakat. Pada periode Januari-Februari 2019 penulis melaksanakan salah satu nilai Tri Darma Perguruan Tinggi yai Pengabdian kepada Masyarakat atau KKN di Desa Sidodadi, Kecamatan Semaka, Kabupaten Tanggamus selama 40 hari. Setelah itu periode Juli – Agustus 2019 penulis mengikuti Peraktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bhandha Ghara Reksa (BGR) Lampung selama 40 hari

MOTTO

“Salah satu kunci kebahagiaan adalah menggunakan uangmu untuk pengalaman bukan untuk keinginan”

(B.J. Habibie)

“Berkirlah positif tidak peduli seberapa keras hidupmu”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Kadang kita terlalu sibuk memikirkan kesulitan kesulitan sehingga tidak punya waktu untuk mensyukuri rahmat tuhan”

(Jendran Soedirman)

PERSEMBAHAN

**Dengan segala kerendahan hati mengucapkan rasa syukur atas segala karunia,
kasih sayang dan hikmat Allah SWT
Saya persembahkan Skripsi ini kepada :**

Ayahanda Dan Ibunda Tercinta
Bapak Haryono dan Ibu Supriyani

**Segala pencapaian ini tidak terlepas dari doa yang kalian panjatkan di setiap
sujud. Terima kasih untuk pengorbanan, bimbingan, dan kasih sayang tak
terhingga yang kalian berikan kepada saya. Saya selalu bersyukur kepada
Tuhan karena dilahirkan dari orang tua yang hebat seperti Bapak dan Ibu.**

Kedua Kakak Tersayang
Harya Setia Dewi dan Ichsani Mursidah
**Terima kasih atas dukungan dan doa hingga skripsi ini terselesaikan.
Mari kita bersama – sama membahagiakan Bapak dan Ibu.**

Keluarga Besar dan Sahabat
**Terimakasih sudah menemani dalam setiap suka dan duka.
Semoga semua doa baik akan dikabulkan dan berbalik juga pada kalian**

Para Pendidik Jurusan Ilmu Administrasi Negara
**Terimakasih untuk membimbing dengan penuh ketulusan dan memberikan
bekal ilmu serta pesan moral yang bermanfaat
Pengalaman berharga ini takan saya lupakan**

Serta

Almamater Tercinta
Universitas Lampung

SANCAWANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KPP KEDATON BANDAR LAMPUNG TAHUN 2020)" Penulisan skripsi ini salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (SAN) di Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dari awal hingga selesai penulisannya. Berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Bambang Utoyo, M.Si selaku pembimbing utama. Terima kasih untuk keramahan, saran dan masukan yang Bapak berikan kepada saya. Untuk pelajaran berharga tentang banyak hal, yang selalu sabar memberikan arahan dalam proses bimbingan, motivasi, dan yang selalu mengajarkan saya untuk semangat menimba ilmu. Semoga kebahagiaan dan kesehatan selau melimpahi Bapak.
2. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos.,M.AP. selaku pembimbing kedua. Terimakasih untuk kesabaran saran dan masukan yang bapak berikan kepada saya. Selama ini bapak telah menjadi dosen dan pembimbing terbaik bagi saya dan selalu memberikan saya motivasi, semangat untuk menulis skripsi ini meskipun saya banyak kekurangan tetapi bapak selalu memberikan saya harapan untuk menjadi lebih baik lagi. Semoga kebahagiaan dan kesehatan selalu melimpahi bapak.

3. Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA. selaku dosen penguji utama. Terima kasih telah memberikan saran, masukan, semangat maupun motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Meiliyana, S.IP,.M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara Terimakasih untuk seluruh dedikasi yang diberikan dalam mengajar para mahasiswa. Semoga ilmu yang diberikan dapat menjadi bekal pembelajaran hidup kedepannya bagi saya dan mahasiswa lainnya.
7. Mbak Wulan dan Pak Jo selaku staff administrasi yang banyak membantu saya dalam kelancaran skripsi ini.
8. Segenap informasi peneliti di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung terima kasih kepada bapak Yurzal selaku kepala KPP Pratama Kedaton, Bapak Ichwan selaku seksi pelayanan, bapak Indra selaku seksi PDI dan seluruh pegawai KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung yang telah memberikan izin dan waktu luang untuk membantu saya dalam mendapatkan informasi data – data terkait penelitian ini.
9. Kedua orangtua, kakak, tante serta seluruh sanak saudara. Saya berterimakasih dan bersyukur untuk semua doa, pengorbanan, serta dukungan secara moril dan materil. Keluarga adalah salah satu hal terbaik dan terindah yang Allah SWT berikan kepada saya. Selalu jadi rumah sebagai tempat pulang.
10. Sahabat kuliah kitakita aja yang menemani dari mahasiswa baru. Terimakasih kepada Refani Ilham, Rifqi Dwi Putra, Yusuf Hari Nugroho, Andre Julian Mulia, Adhitya Bagus, Muhammad Fadil, Dicky Huda Nasrullah, Iyong Dea Djuanda, Aditya Nugroho, David Halomoan, Jane Anditia, Devita Ershanty, Helvivi Anggriyani, Mita Wahyu Riani, Bhetari Pradjna Paramita, Silya Putri Pratiwi, Halida Novera,,. Terima kasih atas bantuan selama kuliah ini. Suka duka kuliah dan per-skripsian kita lalui bersama. Semangat untuk kalian semua.

11. Terima Kasih sahabat jamet e-sport Rifqi Dwi Putra, Muhammad Yusuf, Rafie Muhammad Rizki dan Handika Pramana yang telah memberi semangat dan motivasi memberi semangat skripsi.
12. Sahabat kekasihku Jane Anditia terimakasih selalu menemani mendengarkan keluh kesah selalu memberikan semangat dan selalu mendukung. Selalu siap menemani saya kemanapun saya ingin pergi dan mau direpotin dalam segala hal.
13. Sahabat perjuangan ALASKA (Angkatan Delapan Belas Kader Administrasi Negara). Terima kasih untuk momen kebersamaan selama kurang lebih empat tahun. Semoga kita semua menjadi sukses dan bermanfaat bagi orang lain.
14. Serta seluruh pihak yang membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini tanpa terkecuali, yang tidak dapat ditulis satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah Subhana wa Ta'ala selalu memberikan kesehatan dan kebahagiaan kepada kalian dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, 12 November 2021
Penulis,

Haryo Angga Wijaya

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| | |
| I. PENDAHULUAN . | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| II. LANDASAN TEORI . | |
| A. Penelitian Terdahulu | 9 |
| B. Landasan Teori..... | 10 |
| 1. Pelayanan Publik | 10 |
| 2. Kepuasan Masyarakat | 17 |
| 3. <i>E-Billing</i> | 21 |
| 4. Pengertian Pelayanan Pembayaran yang Baik | 23 |
| 5. Perpajakan | 24 |
| 6. Syarat Pemungutan Pajak..... | 24 |
| 7. Kepatuhan Wajib Pajak..... | 26 |
| C. Hipotesis | 29 |
| D. Kerangka Pikir | 30 |
| | |
| III. METODE PENELITIAN . | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 32 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 33 |
| C. Definisi Konseptual | 33 |
| D. Definisi Operasional | 35 |
| E. Objek dan Subjek Penelitian..... | 41 |
| 1. Objek Penelitian | 41 |
| 2. Subjek Penelitian..... | 42 |
| F. Jenis dan Sumber Data..... | 42 |
| 1. Populasi | 42 |
| 2. Sample..... | 42 |

| | | |
|----|---|----|
| G. | Teknik Pengumpulan data..... | 44 |
| 1. | Kuesioner | 45 |
| H. | Teknik Penguji Instrumen..... | 46 |
| 1. | Validitas | 46 |
| 2. | Uji Rehabilitates | 48 |
| I. | Teknik Analisis Data..... | 49 |
| 1. | Analisis Statistik Deskriptif | 49 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik | 49 |
| 3. | Uji Normalitas | 50 |
| 4. | Uji Linearitas | 50 |
| 5. | Analisis Korelasi | 51 |
| 6. | Analisis Regresi Linear Sederhana | 52 |
| 7. | Uji Hipotesis..... | 52 |

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.

| | | |
|----|--|----|
| A. | Gambaran Umum..... | 55 |
| 1. | Sejarah Berdirinya KPP Kedaton Bandar Lampung | 55 |
| 2. | Maksud dan Tujuan | 56 |
| 3. | Visi dan Misi | 56 |
| 4. | Struktur Organisasi KPP Kedaton..... | 57 |
| 5. | Tugas KPP Pratama Kedaton | 59 |
| 6. | Fungsi KPP Pratama Kedaton | 59 |
| B. | Hasil Analisa Statistik Asosiatif | 60 |
| 1. | Karakteristik Responden | 60 |
| 2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP | 61 |
| 3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Menggunakan E-billing..... | 61 |
| 4. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 61 |
| 5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 62 |
| 6. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 62 |
| 7. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan..... | 63 |
| 8. | Distribusi Jawaban Responden..... | 70 |
| C. | Pembahasan..... | 84 |
| 1. | Pengaruh pembayaran <i>online (e-billing)</i> terhadap kepuasan wajib pajak | 84 |

V. PENUTUP

| | | |
|----|------------------|----|
| A. | Kesimpulan | 88 |
| B. | Saran | 89 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Penerimaan dan Target di KPP Kedaton..... | 6 |
| 2. Data wajib pajak PPh 21 KPP Kedaton | 6 |
| 3. Data Pengguna E-Billing di KPP Kedaton..... | 7 |
| 4. Pengelompokan Wajib Pajak | 27 |
| 5. Definisi Oprasionalisasi Penelitian | 35 |
| 6. Rubrik Penilaian / Perhitungan tingkat kepuasan | 36 |
| 7. Skala Linkert | 45 |
| 8. Tabel validitas | 47 |
| 9. Tabel Reabilitas..... | 49 |
| 10. Pedoman untuk Memberikan Intrepetasi Koefiensi Korelasi | 51 |
| 11. Tabel distribusi frekuensi penilaian responden pada Pembayaran Pajak Online E- Billing (X) | 70 |
| 12. Tabel distribusi frekuensi penilaian responden pada kepuasan Wajib Pajak (Y) | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Kerangka pemikiran | 31 |
| 2. Sturktur Organisasi..... | 57 |
| 3. Diagram responden berdasarkan jenis kelamin..... | 61 |
| 4. Diagram responden berdasarkan usia..... | 62 |
| 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 63 |
| 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 63 |

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak dapat dikatakan sebagai pendapatan terbesar pembangunan sebuah negara. Pajak semakin meningkat dari masa kemasa seiring dengan perkembangan teknologi pada masa modern saat ini. Pemasukan berupa pajak merupakan pendapatan terbesar yang didapat oleh negara sebagai sumber utama pembiayaan negara.

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek sosial. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan.

Seiring dengan perkembangan teknologi internet yang semakin hari mengalami kemajuan yang sangat pesat akan semakin mendorong terjadinya transformasi di dalam dunia bisnis. Selain itu perkembangan teknologi internet juga membuat modernisasi di dalam bidang perekonomian setiap negara di dunia. perkembangan teknologi di era globalisasi ini pemerintah selalu berupaya meningkatkan pelayanan dalam hal pembayaran pajak dengan melakukan modernisasi system perpajakan.

Tujuan dari modernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, sehingga Wajib Pajak tidak beranggapan bahwa membayar pajak hal yang memberatkan. Hal tersebut membuat banyak pihak memperoleh keuntungan dari perkembangan teknologi internet tersebut, seperti: warga negara, konsumen, individu, sekelompok orang dan anggota satu komunitas.

Pajak masih menjadi prioritas sebagai pemasukan terbesar bagi Indonesia untuk pembangunan negeri. Dari pajak yang terkumpul, diharapkan akan mampu memperbaiki segala sarana dan prasarana yang ada menjadi lebih baik. Maka dari itu, sebagai upaya peningkatan penerimaan pajak dengan pemanfaatan teknologi yang semakin maju, Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya melakukan penyuluhan mengenai pajak, tetapi juga dengan diberlakukannya pembenahan dalam berbagai bidang yang bersifat memudahkan bagi masyarakat dalam kewajiban perpajakannya.

Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan dalam penerimaan pajak sekaligus pemberi pelayanan langsung terhadap masyarakat peran dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak semakin menjadi penting. DJP tidak hanya berprilaku sesuai peraturan dan prosedur yang ada akan tetapi harus memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan – pelayanan yang baik. Hal – hal yang menjadi acuan agar dapat memberikan layanan terbaik adalah: profesionalisme yang meliputi integritas, disiplin, kompetensi, transparansi, akuntabilitas, kemandirian, pelayanan prima serta pembelajaran dan pemberdayaan.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Setiana dkk (2010 : 138) menyatakan Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok,. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Wajib pajak merupakan penentu 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.

Menurut Sumarwan dalam Embi dkk (2013 : 183) kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan yang terbentuk daripada model Diskonfirmasi Ekspektasi. Beliau menjelaskan bahawa kepuasan atau ketidakpuasaan pelanggan merupakan dampak daripada perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Dikarenakan Pajak masih menjadi prioritas sebagai pemasukan terbesar bagi Indonesia untuk pembangunan negeri, maka perlu dibuat kemudahan dalam berbagai transaksinya, salah satunya dapat dengan cara membuat sistem pembayaran pajak secara *online* atau biasa disebut dengan *e-billing*.

Menurut Sukmayanti (2018), sebelum tercetus sistem *e-billing*, para Wajib Pajak umumnya harus melakukan pelaporan dan pembayaran ke kantor pajak dimana mereka terdaftar. Beberapa diantara Wajib Pajak tersebut harus menempuh jarak yang lumayan jauh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tidak hanya itu, pada saat pembuatan Kode *Billing* di kantor pajak pun, mereka harus mengantri lama dikarenakan komputer yang terbatas. Selain itu, apabila sistem sedang bermasalah (*down*), Wajib Pajak harus menunggu waktu beberapa saat untuk bisa membuat Kode *Billing*. Sehingga Wajib Pajak menginginkan adanya kemudahan akses pembuatan Kode *Billing* yang dapat dilakukan dengan *smartphone*.

Menurut Simamora dalam Pratiwi (2017:1) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Maka dapat disimpulkan bahawa dalam pelayanan pajak dapat dilihat dari bagaimana wajib pajak menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak yang memberikan layanan.

Pemberlakuan *e-billing* system merupakan wujud peningkatan layanan Direktorat Jenderal Pajak bagi wajib pajak yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam membayar bajak. Selain itu peralihan pembayaran pajak dari manual ke pembayaran pajak

elektronik diharapkan dapat memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak terutang kapanpun dan dimanapun.

PJ. Johnson dalam Pratiwi (2017:18) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Untuk memenuhi kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara mudah, cepat, dan praktis maka wujud nyata yang dilakukan oleh Dirjen Pajak tersebut, melakukan Reformasi Administrasi Perpajakan yang terwujud dengan adanya modernisasi dalam bidang teknologi informasi berbasis elektronik sistem atau *e-System*. *E-System* tersebut terdiri dari *e-registration*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Billing*. Dengan diterapkannya *e-System* tersebut, diharapkan mampu mencapai target pajak yang ditetapkan. (www.pajak.go.id). Pajak di Indonesia ditempatkan pada posisi teratas dalam meningkatkan kas negara. Hampir 75% penerimaan kas negara terbesar yaitu melalui sektor pajak. Penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai oleh RAPBN pada tahun 2019 yaitu sebesar Rp. 1,781,0 triliun (<https://www.kemenkeu.go.id/rapbn2019> Diakses pada 19 Januari 2020). Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan, 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.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban

perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Perekonomian nasional pada 2019 diperkirakan masih melanjutkan tren perbaikan dengan tumbuh sebesar 5,3 persen. Pada tahun 2019, tingkat keyakinan masyarakat akan terus dijaga agar tingkat konsumsi, keberlangsungan usaha, dan investasi tetap meningkat sejalan dengan berlangsungnya Pemilihan Umum baik legislatif maupun Presiden dan Wakil Presiden.

Selain itu, penyelesaian pembangunan infrastruktur dan keberlanjutan reformasi kebijakan yang merupakan prioritas utama terus dilakukan untuk meningkatkan daya saing dan daya tarik investasi agar dapat mendorong kinerja pertumbuhan ekonomi. Dari sisi perdagangan internasional, peningkatan kinerja pertumbuhan ekspor diarahkan pada barang yang berbasis nonkomoditas yang memiliki nilai tambah tinggi, sehingga diharapkan mampu memberikan *multiplier effect* yang besar terhadap perekonomian.

Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memanfaatkannya guna untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat dengan mempermudah pembayaran pajak dengan program *E-System* yang mana di dalamnya terdapat e-billing. Dengan meluncurkan *e-billing* di harapan pembayaran pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) lebih disiplin dan meningkatkan penerimaan pajak untuk membantu perekonomian Indonesia (www.pajak.go.id).

E-Billing merupakan pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi. Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober 2015, menyatakan bahwa fasilitas e-Billing sudah dapat diterapkan di seluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik ini dapat melalui Internet Banking, Teller Bank/Pos Persepsi, ATM, Mini ATM (di KPP), Mobile Banking, Agen Branchless Banking dengan memasukan kode billing yang akan diterima oleh

wajib pajak. Dengan adanya pembayaran secara elektronik di harapkan dapat memudahkan pembayaran pajak, menghemat waktu, mudah dan akurat. Menurut PER-26/PJ/2014 pembayaran pajak secara elektronik merupakan bagian dari penerimaan negara secara elektronik yang di administrasikan oleh Biller oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Tabel 1. Penerimaan dan Target di KPP Kedaton

| TARGET | | | PENERIMAAN | | |
|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| 81.153.678.765 | 95.414.017.221 | 105.189.685.700 | 96.584.170.000 | 119.270.929.000 | 103.247.706.000 |

(Sumber :data KPP Kedaton 2020 dalam Rupiah)

Berdasarkan data diatas target dan penerimaan yang di peroleh oleh KPP Kedaton menunjukan persentase dari tahun 2017-2019. Pada tahun 2017 target yang ditetapkan oleh DJP sebesar Rp. 81.153.678.765 sedangkan penerimaan pajak pada tahun 2017 mencapai Rp. 96.584.170.000. Ditahun 2018 target yang ditentukan DJP sebesar Rp. 95.414.017.221 sedangkan penerimaan pajak ditahun 2018 mencapai Rp. 119.270.929.000. Ditahun 2019 target yang tentukan oleh DJP sebesar Rp. 105.189.685.700 sedangkan penerimaan pajak ditahun 2019 Rp.103.247.706.000. Berdasarkan data di atas dapat di lihat di tahun 2017 sampai 2018 penerimaan pajak sudah melebihi target yang ditentukan oleh DJP sedangkan ditahun 2019 penerimaan pajak belum memenuhi target yang telah ditentukan oleh DJP.

Tabel 2. Data wajib pajak PPh 21 KPP Kedaton

| Tahun | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|
| Jumlah Wajib Pajak | 18841 | 21275 | 21886 | 18751 |

(Sumber :data KPP Kedaton 2020)

Berdasarkan data diatas maka data wajib pajak PPh21 di KPP Kedaton masih belum selalu meingkat pertahunnya ditahun 2020 ini wajib pajak PPh21 menurun dibandingkan tahun lalu, tahun lalu jumlah wajib pajak PPh21 2019 yaitu 21886 dan perolehan ditahun 2020 yaitu 18751.

Tabel 3. Data Pengguna E-Billing di KPP Kedaton

| Tahun | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------|-------|--------|--------|--------|
| Jumlah Pengguna <i>e-billing</i> | 9.420 | 15.956 | 15.320 | 15.008 |

(Sumber: data KPP Kedaton 2020)

Berdasarkan data diatas maka data pengguna *e-billing* di KPP Kedaton dari tahun 2017 sampai tahun 2020 mengalami peningkatan dan penurunan pada tahun 2017 terdapat 9.420, di tahun 2018 pengguna *e-billing* mengalami kenaikan yaitu sebanyak 15.956, di tahun 2019 pengguna *e-billing* menurun menjadi 15.320 pengguna *e-billing* dan pada tahun 2020 pengguna *e-billing* menurun hingga 15.008.

Meskipun tingkat penerimaan pajak dari tahun ketahun memenuhi target namun dapat dikatakan masih relatif rendah. Hal ini disebabkan oleh kepatuhan Wajib Pajak yang masih belum paham terhadap peraturan dan sanksi pajak yang ada. Apabila Wajib Pajak memahami dan mengetahui sanksi perpajakan yang berlaku, akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan mereka dalam membayarkan pajak. Hal itu akan berimbas pula pada tercapainya target penerimaan pajak tahun berjalan. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan seharusnya Wajib Pajak mampu berkontribusi membayarkan pajak secara mudah, dimanapun, dan kapanpun.

Oleh karna itu pelayanan pembayaran pajak secara *online* yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dalam pemenuhan wajib pajak untuk memeberikan kemudahan pembayaran dimanapun dan kapanpun dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan negara.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik mengmbil penelitian yang berjudul **“Pengaruh pebayaran pajak secara *Online* Terhadap Pelayanan Kepuasan wajib Pajak. (Studi pada KPP Kedaton Bandar Lampung 2020)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah; adakah pengaruh pelayanan pembayaran pajak secara *online* terhadap kepuasan wajib pajak oleh Kantor Pajak Pratama Kedaton?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah ; Untuk mengetahui kepuasan layanan pembayaran pajak secara *online* terhadap kepuasan wajib pajak yang diterapkan oleh Kantor Pajak Pratama Kedaton.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama mengenai pembayaran pajak secara online.
2. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan informasi kepuasan masyarakat terhadap layanan *online* (*E- Billing*) yang di sediakan oleh Direktorat Jendral Pajak mengenai kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

II. LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi atas penelitian ini, maka penulis mencantumkan penelitian terdahulu dan berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *online*, berikut adalah penelitian – penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel 4 Matriks Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Peneliti | Judul penelitian | Hasil penelitian | Perbedaan penelitian |
|-----|---|--|--|---|
| 1. | Putri Oktaviani; Sasi Utami; Budi Susanto | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan POS Express Pada PT. POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota | Berdasarkan hasil analisis dan pengujian, dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 24,8% dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. POS Indonesia | <ul style="list-style-type: none">• Lokasi penelitian terdahulu pada PT.POS Kediri Kota sedangkan penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Kedaton• Subjek pada penelitian terdahulu yaitu konsumen pada PT.POS Kediri Kota |
| 2. | Afandi Harlim | Pengaruh Penerapan <i>E-SPT</i> , <i>E-Felling</i> , dan <i>E-Billing</i> Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Kepada Kepatuhan Wajib Pajak | Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Hal | <ul style="list-style-type: none">• Lokasi Penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Grogol sedangkan penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Kedaton |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | tersebut yang dirasakan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak merasa senang dan patuh terhadap kewajiban membayar pajak. | <ul style="list-style-type: none"> • Penelitian terdahulu menggunakan tiga variable independent yaitu <i>E-SPT</i>, <i>E-Filling</i>, <i>E-Billing</i> sedangkan penelitian ini menggunakan satu variable independent yaitu <i>E-Billing</i> |
|--|--|--|--|---|

Sumber: diolah oleh peneliti 2021

Hal yang menjadi pembeda dari beberapa penelitian sebelumnya, pada penelitian ini peneliti akan meneliti kepuasan wajib pajak terhadap pembayaran *online* dengan adanya system pelayanan pembayaran *online* maka akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

B. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara interen pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella dalam Dwimawanti 2004:113).

Menurut Kotler dalam Firdaus (2017: 6) menjelaskan tentang pelayanan sebagai berikut, pelayanan terhadap konsumen merupakan salah satu strategi produk atau jasa perusahaan biasanya mencakup berbagai pelayanan, pelayanan itu merupakan bagian kecil atau sebagian besar dari seluruh produk dan jasa. Dengan kata lain layanan adalah suatu aktivitas yang memberikan sesuatu kepada konsumen agar mereka merasa puas dan sesuai harapan.

Duadji (2013:1) Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat yang dilakukan Lembaga atau badan publik (pemerintah) sebagai tanggung jawab dan kewajiban negara kepada publik baik yang diberikan langsung atau melalui kemitraan dengan privat atau Lembaga masyarakat berdasarkan jenis dan insentitas kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar.

Surjadi (2012) dalam Wijaya (2015 :19) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sinambela (2014) dalam Wijaya (2015 : 19) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 di sediakan oleh pelayanan public.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik menurut para ahli di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga mampu memberikan manfaat dalam rangka memenuhi kebutuhan orang banyak yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan produk berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan menjadi tiga macam yaitu:

- 1) *Core Service* Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi / perusahaan. Misalnya hotel atau perusahaan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya.
- 2) *Facilitating Service* Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas „check in’ dalam pemberangkatan
- 3) *Supporting Service* Pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalnya restoran bergensi yang bertempat di suatu hotel.

Dapat disimpulkan dalam penelitian yang sedang diteliti, jenis pelayanan yang digunakan adalah supporting service pada sistem online. Pelayanan yang bertujuan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi pembeda daripada yang lainnya.

c. Kualitas Pelayanan Publik

1) Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan

dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Pasolong (2010), kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif, abstrak, kualitas dapat menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Pasolong (2010) mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu berkaitan dengan tampilan fisik yang tersedia dan dapat dinikmati oleh pengguna layanan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan menyediakan layanan yang terpercaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kecepatan daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat.
5. *Empathy* (simpati) yaitu memberikan perhatian yang baik kepada setiap individu masyarakat pengguna layanan.

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau

lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Untuk mewujudkan rasa puas bagi pengguna dapat dinyatakan dengan : Cepat tanggap (*Responsiveness*) yang meliputi tanggap; Keandalan (*Reliability*) yang meliputi tepat; Keyakinan (*Assurance*) yang meliputi kepercayaan; Empati (*Emphaty*) yang meliputi pemahaman dan perhatian; Berwujud (*Tangible*) yang meliputi fisik.

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat. Terdapat dalam EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang termasuk dalam kepuasan masyarakat. Semenjak dikembangkannya instrumen EUCS, ada perubahan signifikan yang terjadi dalam perkembangan teknologi khususnya perkembangan yang meliputi internet.

Doll dan Torkzadeh (1988) yang dalam Asih (2019), yang mengembangkan 12 item instrumen EUCS penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul dilakukan analisis faktor dan terdapat lima komponen utama yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Terdapat 5 komponen pengukuran dalam menilai kepuasan pengguna yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Model ini telah banyak diuji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda. Kelima komponen utama kepuasan dalam instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Isi (Content) Instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), sebagaimana yang dikatakan Setiawan (2016), indikator content pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi/konten dari suatu sistem. Indikator ini juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Isi / konten dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Suatu sistem dikatakan memenuhi kebutuhan jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapatkan semua informasi yang diberikan.
2. Bentuk (Format) Instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), sebagaimana yang dikatakan Rasman (2012) dimensi format

bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan sistem apakah antarmuka dari sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem. Sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik. Suatu sistem dikatakan memenuhi kebutuhan pengguna jika sistem tersebut menyajikan informasi dalam bentuk berupa : a).Menyajikan informasi dalam bentuk yang dapat dipahami dengan menyajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas. b).Menyajikan bentuk desain dan format yang jelas dan menarik, seperti pemilihan warna pada layer komputer sehingga tulisan yang ada dalam sistem informasi tersebut bisa jelas terbaca oleh pengguna.

3. Akurasi (Accuracy) Instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), sebagaimana yang dikatakan Setiawan (2016), indikator accuracy pada penelitian ini berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan diukur dengan melihat seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengelolaan data.
4. Kemudahan penggunaan (Ease of Use) Instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), sebagaimana yang dikatakan Nasution (2004) menyatakan bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Bila dilihat dari tujuan sistem tiket online maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu system atau

tools. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan mudah, sehingga semua informasi yang dicari oleh pengguna didapatkan.

5. Ketepatan waktu (Timeliness) Indikator timeliness berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. indikator ini juga memastikan setiap permintaan atau input yang dihasilkan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Tjiptono dalam Pratiwi (2017:17) menyatakan bahwa : “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan”.

Menurut PJ. Johnson dalam Pratiwi (2011:18) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Hawkins dan Lonney dalam Aspiani (2018:4) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan Sedangkan, menurut Soedarmo (2006) kepuasan pelanggan (customer service) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya.
2. Minat Menggunakan kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesiediaan merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men.Pan) No.25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

a. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

Berbagai upaya yang dilakukan dalam pemenuhan kepuasan publik dalam menentukan pelayanan yang akan disediakan berupa pelayanan dan perlakuan untuk diberikan pada pengguna pelayanan dalam upaya memenuhi kepuasan publik sebagai pengguna layanan upaya tersebut mengacu pada persoalan publik yang menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai keinginan maupun harapan publik itu sendiri untuk mendapatkan kepuasan, kinerja pelayan publik dikatakan berhasil bila telah menunaikan tugas dan fungsi dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu organisasi dan karyawan akan berkolaborasi dan berkonsentrasi untuk melaksanakan tugasnya. Pelayan publik mendahulukan kepentingan umum dan mempermudah kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dinyatakan bahwa pelayanan publik pada umumnya memberikan pelayanan dan kemudahan sebagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan yang efektif dan efisien sesuai kehendak juga kebutuhan publik untuk menciptakan kepuasan publik.

3. *E-Billing*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran/ penyetoran pajak secara elektronik, kecuali untuk:

- a. Pajak dalam rangka impor yang pembayarannya diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan
- b. Pajak yang tata-cara pembayarannya diatur secara khusus. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan terobosan baru demi terciptanya pelayanan prima bagi Wajib Pajaknya.

Kini Direktorat Jenderal Pajak telah memiliki layanan online yang dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Layanan ini bernama DJP Online. Salah satu layanan dari DJP Online ini adalah *e-Billing* pajak. *E-Billing* pajak merupakan fasilitas pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui teller bank/pos, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau internet banking dengan menggunakan kode billing.

a. Kelebihan system *E-Billing*

Segala dokumen dan data perpajakan Anda terkait prasyarat penggunaan aplikasi pajak *online*, juga telah disimpan rapi secara digital pada sistem *e-Billing*. Manfaatkan fasilitas *e-Billing* pajak melalui laman resmi DJP *Online* atau ASP yang telah disahkan oleh DJP. Berikut ini adalah uraian mengenai kelebihan aplikasi perpajakan *e-Billing* Pajak:

1. Akurat

Sistem ini membantu Anda untuk meminimalisasi kesalahan akibat pencatatan transaksi yang biasa dilakukan secara manual. Sistem bayar pajak ini dapat mengisikan Kode Akun Pajak (KAP) dan Kode Jenis Setoran (KJS) Anda secara otomatis dan akurat berdasarkan record atau rekaman transaksi perusahaan Anda berupa PPh Pasal 21, PPh Final 0,5%, PPN, dan lain sebagainya.

2. Transaksi *Real Time*

Setelah selesai melakukan pembayaran pajak perusahaan secara online, seluruh data transaksi yang Anda lakukan langsung terekam di dalam sistem DJP dan Kas Negara. Anda juga akan menerima bukti Pembayaran Negara (BON) dan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). Pastikan 2 hal tersebut Anda teliti keasliannya.

3. Terintegrasi

Aplikasi pajak online, *e-Billing* telah terintegrasi dengan Bank Persepsi dan aplikasi hitung PPh, PPN, *e-Faktur*, dan *e-Filing*. Anda pun tidak perlu lagi menginput data perpajakan berulang kali dan merepotkan. Berdasarkan uraian tentang manfaat dan kelebihan *e-Billing* Sistem bagi Perusahaan di atas, disimpulkan bahwa pembayaran pajak perusahaan melalui sistem canggih ini

dapat mempermudah perhitungan pajak secara cepat, murah, dan akurat. Hal ini menguntungkan Anda dari segi efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan.

4. Pengertian Pelayanan Pembayaran yang Baik

Lovelock dalam Duaji (2013:33), mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Kemudian Sinambela, dkk (2010:8) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati (digagas oleh Patricia Patton), yaitu berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki.

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana serta prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan

yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.

5. Perpajakan

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.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan system self assessment yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/ penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak. (<https://pajak.go.id/id/pajak> diakses pada 19 Januari 2020)

6. Syarat Pemungutan Pajak

Syarat pemungutan pajak adalah landasan prinsip yang harus ada dalam setiap aktivitas pemungutan pajak. Berikut ini 5 syarat pemungutan pajak di Indonesia.

- a. Syarat Keadilan (pemungutan pajak harus adil).
- b. Syarat Yuridis (pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang).

- c. Syarat Ekonomis (pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian nasional).
- d. Syarat Finansial (pemungutan pajak harus efisien).
- e. Syarat Sederhana (sistem pemungutan pajak harus sederhana).

Dalam setiap aktivitas pemungutan pajak, penerapan sekian syarat tersebut punya arti yang penting. Sebab, tanpa syarat tersebut, aktivitas pemungutan pajak bisa menghadapi kendala bahkan melenceng dari target yang ditetapkan. Agar lebih jelas lagi, berikut ini uraian dari masing-masing syarat pemungutan pajak tersebut:

1. Syarat Keadilan

Pemungutan pajak harus berlandaskan keadilan, baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Landasan keadilan ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai keadilan bagi masyarakat. Contoh dari adil yang dimaksud antara lain:

- a. Wajib pajak memiliki hak dan kewajiban yang diatur oleh undang-undang.
- b. Setiap warga negara yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak haruslah menyetorkan pajaknya.
- c. Adanya sanksi untuk pelanggaran-pelanggaran pajak yang terjadi.

2. Syarat Yuridis

Pemungutan pajak selalu didasarkan pada undang-undang yang berlaku. Salah satu undang-undang yang mengatur pemungutan pajak adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan. Dengan adanya pengaturan dalam bentuk undang-undang, pemerintah memberikan jaminan hukum bagi terlaksananya aktivitas pemungutan pajak.

3. Syarat Ekonomis

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu aktivitas perekonomian yang dapat mengakibatkan kelesuan perekonomian nasional.

Contohnya, pemungutan pajak tidak boleh mengganggu aktivitas produksi ataupun perdagangan yang sedang berlangsung.

4. Syarat Finansial

Pemungutan pajak harus dilakukan dengan efisien dan efektif sehingga hasil yang diperoleh maksimal. Efisien maksudnya pemungutan pajak harus dilakukan dengan mudah, tepat sasaran, tepat waktu dan biaya minimal.

Efektif artinya pemungutan pajak harus membawa hasil sesuai perhitungan yang telah dilakukan. Dalam syarat ini, biaya pemungutan pajak harus lebih kecil daripada pemasukan pajak yang diterima kas negara.

5. Syarat Sederhana

Sistem pemungutan pajak harus sederhana dan mudah dimengerti wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan membantu wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka dan mendorong masyarakat memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, pemasukan negara dari pajak akan semakin meningkat.

(<https://pajak.go.id/id/pajak> diakses pada 19 Januari 2020)

7. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian wajib pajak

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.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan

pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaran di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan system *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak. (<https://pajak.go.id/id/pajak> diakses pada 19 Januari 2020)

b. Pengelompokan Wajib Pajak

Untuk mengetahui pengelompokan wajib pajak dapat di dikategorikan dari tabel dibawah ini

Tabel 5. Pengelompokan Wajib Pajak

| Kelompok | Kategori | Keterangan |
|---------------------|-----------------------|--|
| Wajib Pajak Pribadi | Orang pribadi (induk) | Wajib pajak belum menikah, dan suami sebagai kepala keluarga |
| | Hidup Berpisah (HB) | Wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karna hidup berpisah berdasarkan keputusan hakim |
| | Pisah Harta (PH) | Suami istri yang dikenai pajak secara terpisah karna menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan secara tertulis |
| | Memilih Terpisah (MT) | Wanita kawin, selain kategori Hidup Berpisah dan Pisah Harta, yang dikenai pajak secara terpisah karna memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari suaminya |

| Kelompok | Kategori | Keterangan |
|-------------------|------------------------------------|--|
| | Warisan Belum Terbagi (WBT) | Sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris |
| Wajib Pajak Badan | Badan | Sekumpulan orang dan /atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha |
| | Join Opration | Bentuk kerjasama yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan/ atau jasa kena pajak atas nama bentuk kerjasama oprasi |
| | Kantor Perwakilan Perusahaan Asing | Wajib Pajak perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan asing (refresentativie office/ liaison office) di Indonesia yang bukan Bentuk Usaha Tetap (BUT) |
| | Bendahara | Bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dan diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak. |
| | Penyelenggaraan Kegiatan | Pihak selain Wajib Pajak badan sebelumnya yang melakukan pembayaran imbalan dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan. |

(Sumber : KPP Kedaton 2020)

c. Kepatuhan wajib pajak

Menurut James & Alley (2004) dalam wahyu handayani kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai tingkatan di mana wajib pajak patuh dengan aturan yang ada.

Sedangkan menurut Zuhdi, dkk. (2015), kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah kondisi di mana wajib pajak akan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang ada.

C. Hipotesis

Sugiyono (2017:95) berpendapat bahwa hipotesis adalah: “Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada faktafakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun langkah-langkah dalam menguji hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a), pemilihan tes statistik dan perhitungannya, menetapkan tingkat signifikansi, dan penetapan kriteria pengujian”.

Sebelum pengujian dilakukan maka terlebih dahulu harus ditentukan taraf signifikansinya. Hal ini dilakukan untuk membuat suatu rencana pengujian agar diketahui batas-batas untuk menentukan pilihan antara hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Taraf signifikansinya yang dipilih dan ditetapkan dalam penelitian ini adalah 0,05 ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Angka ini dipilih karena dapat mewakili hubungan variabel yang diteliti dan merupakan suatu taraf signifikansi yang sering digunakan dalam penelitian di bidang Ilmu Sosial. Kriteria uji yang digunakan adalah:

1. Jika taraf signifikansinya t ($\alpha = 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a di tolak artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara satu variabel terhadap variabel independen.

Berdasarkan tinjauan teori maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{a1} : diduga terdapat kepuasan masyarakat yang signifikan pada system pembayaran pajak online KPP kedaton ditinjau dari indikator isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

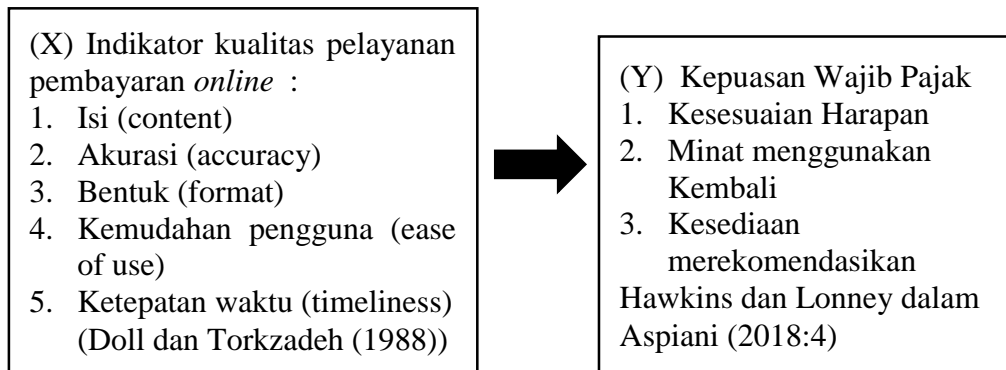
H₀₁ : diduga tidak terdapat kepuasan masyarakat yang signifikan pada system pembayaran pajak online KPP kedaton ditinjau dari indikator isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Apabila hipotesis nol (H₀) diterima (benar) maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Demikian pula sebaliknya, jika hipotesis alternatif (H_a) di terima (benar) maka hipotesis nol (H₀) ditolak.

Dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$, dan berdasarkan nilai signifikan, maka jika $\text{sign} > 0.05$, maka terima H₀, kesimpulannya variabel indek perilaku anti korupsi tidak mempunyai hubungan secara nyata dengan angka kemiskinan. Sebaliknya jika $\text{sign} < 0.05$, maka tolak H₀ artinya H_a diterima, kesimpulannya variable Pembayaran pajak secara *online* secara nyata mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan wajib pajak.

D. Kerangka Pikir

Model dalam penelitian yang dilakukan ini mengenai pengaruh penerapan pembayaran pajak secara *online* terhadap kepuasan wajib pajak dengan system aplikasi pembayaran pajak *online* yang telah disediakan oleh DJP. Pemenuhan kepuasan publik dalam menentukan pelayanan yang akan disediakan berupa pelayanan dan perlakuan untuk diberikan pada pengguna pelayanan dalam upaya memenuhi kepuasan publik sebagai pengguna layanan upaya tersebut mengacu pada persoalan publik yang menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai keinginan maupun harapan publik itu sendiri untuk mendapatkan kepuasan, kinerja pelayan publik dikatakan berhasil bila telah menunaikan tugas dan fungsi dari organisasi yang bersangkutan. Maka focus dari penelitian ini adanya sebuah pemahaman bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Untuk melihat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan maka dilihat dengan kepuasan wajib pajak terhadap sistem pembayaran pajak secara *online* yang dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan masyarakat yaitu berupa kualitas produk, kualitas jasa, emosional, harga serta biaya atau kemudahan sehingga menggambarkan

kepuasan masyarakat. Sistematis, kerangka berpikir dalam perusahaan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka pemikiran

(Sumber: diolah oleh peneliti 2020)

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:23) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi, analisis atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif bertumpu sangat kuat pada pengumpulan data. Data yang dimaksud berupa angka hasil pengukuran. Karena itu, dalam penelitian ini statistik memegang peran sangat penting sebagai alat untuk menganalisis jawaban suatu masalah.

1. Analisis Asosiatif

Peneliti menggunakan metode asosiatif untuk melihat hubungan kausal (sebab-akibat) antara variabel bebas (penyebab munculnya variabel terikat) dengan variabel terikat (menjadi akibat karena adanya variabel bebas). Analisis ini digunakan untuk membahas data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka. Dalam penelitian ini, analisis asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh pembayaran pajak secara online terhadap kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat menjelaskan dimana pada penelitian ini menjelaskan pengaruh pembayaran pajak secara *online* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton. Data penelitian didapat dari kuesioner yang diberikan kepada pihak yang terlibat langsung dalam hal yaitu wajib pajak. Penyebaran

kuesioner dilakukan dengan mendatangi calon responden dan menanyakan kesediaan untuk mengisi kuesioner. Data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini berdasarkan dari data primer data sekunder.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pajak Pratama Kedaton lokasi ini didasari penerapan system *E-Billing* yang dilakukan di Kantor Pajak Pratama Kedaton berpengaruh kepuasan atas Sistem online yang telah terapkan oleh DJP.

C. Definisi Konseptual

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem online merupakan selisih antara harapan seseorang terhadap apa yang diterima setelah menggunakan pembayaran secara pajak *online* yang dibuat oleh DJP. Dalam hal ini terdapat lima komponen untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), yaitu :

1. Isi (*Content*) Menurut Setiawan (2016), variabel content pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi/konten dari suatu sistem. Variabel ini juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Isi / konten dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Suatu sistem dikatakan memenuhi kebutuhan jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapatkan semua informasi yang diberikan.

2. Bentuk (*Format*) Menurut Rasman (2012) dimensi format bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan sistem apakah antarmuka dari sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem. Sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik.
3. Akurasi (*Accuracy*) Menurut Setiawan (2016), variabel *accuracy* pada penelitian ini berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengelolaan data.
4. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) Nasution (2004) menyatakan bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Bila dilihat dari tujuan sistem tiket online maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu system atau *tools*. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan mudah, sehingga semua informasi yang dicari oleh pengguna didapatkan.
5. Ketepatan waktu (*Timeliness*) Variabel *timeliness* berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Variabel ini juga memastikan setiap permintaan atau input yang dihasilkan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah menjelaskan tentang operasional variabel penelitian dengan indikator variabelnya. Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel, dimana dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap sistem online, maka indikator-indikator sebagai berikut :

Tabel 6. Definisi Oprasionalisasi Penelitian

| No | Variable | Definisi Oprasional |
|----|--|---|
| 1. | System Pembayaran Pajak <i>Online (e-billing)</i> | Susatu system pembayaran pajak, yang dilakukan secara digital dengan mode <i>online website</i> resmi yang disediakan oleh DJP dengan tujuan untuk kemudahan bayar pajak, meminimalisir terjadinya kesalahan, efesien waktu dan keamanan lebih terjamin, ramah lingkungan |
| 2. | Tingkat Kepuasan Wajib Pajak | Tingkat perasaan seseorang terhadap system pembayaran pajak <i>online</i> yang diukur dengan membandingkan antara pembayaran pajak secara langsung dan harapan ideal terhadap indikator isi sistem pembayaran pajak <i>online</i> , akurasi sistem pembayaran pajak <i>online</i> , bentuk sistem pembayaran pajak <i>online</i> , kemudahan pengguna sistem pembayaran pajak <i>online</i> , dan ketepatan sistem pembayaran pajak <i>online</i> . |

Sumber : *diolah oleh peneliti (2020)*

Penghitungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pembayaran pajak *online* dilakukan dengan skoring pada tiap-tiap item butir pertanyaan yang merupakan penjabaran dari indikator. Jumlah seluruh item pertanyaan adalah sebanyak 14 item. Skala yang digunakan adalah skala 1-4. Skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju (STS), skala 2 menunjukkan tidak setuju (TS), skala 3 menunjukkan setuju (S), dan skala menunjukkan sangat setuju (SS) (4). Rubrik penilaian/perhitungan dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 7. Rubrik Penilaian / Perhitungan tingkat kepuasan

| Variable | Indikator | Item pertanyaan | Skor | Rubrik |
|------------------------------------|--------------------------------|---|---------|--|
| Pembayaran pajak <i>Online</i> (x) | 1. Isi (<i>content</i>) | 1. Isi dari informasi di <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sesuai kebutuhan anda | SS (4) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> menyajikan 100% informasi yang anda butuhkan |
| | | | S (3) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> menyajikan 75% informasi yang anda butuhkan |
| | | | TS (2) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> menyajikan 50% informasi yang anda butuhkan |
| | | | STS (1) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> menyajikan 25% informasi yang anda butuhkan |
| | | 2. Isi dari informasi di <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sudah lengkap dan jelas | SS (4) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> menyajikan seluruh informasi secara lengkap dan jelas |
| | | | S (3) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> menyajikan seluruh informasi secara lengkap |
| | | | TS (2) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> terdapat beberapa informasi yg tidak di sajikan |
| | | | STS (1) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> terdapat banyak informasi yang tidak disajikan |
| | 2. Akurasi (<i>accuracy</i>) | 1. <i>Website</i> pembayaran pajak secara <i>online</i> sudah menampilkan informasi yang benar akurat | SS (4) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sudah menampilkan 100% informasi yang benar |
| | | | S (3) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sudah |

| Variable | Indikator | Item pertanyaan | Skor | Rubrik | |
|----------|-----------------------------|---|---------|---|--|
| | | | | menampilkan 75% informasi yang benar | |
| | | | TS (2) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sudah menampilkan 50% informasi yang benar | |
| | | | STS (1) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sudah menampilkan 25% informasi yang benar | |
| | 3. Bentuk (<i>format</i>) | 1. Desain tampilan <i>website</i> memiliki <i>layout</i> yang memudahkan | | SS (4) | Jika tampilan <i>website</i> memiliki <i>layout</i> yang mudah dipahami dan digunakan |
| | | | | S (3) | Jika tampilan <i>website</i> memiliki <i>layout</i> yang mudah digunakan |
| | | | | TS (2) | Jika tampilan <i>website</i> memiliki <i>layout</i> yang memudahkan anda akan tetapi ada bagian yang menyulitkan anda |
| | | | | STS (1) | Jika tampilan <i>website</i> memiliki <i>layout</i> yang selalu menyulitkan anda |
| | | | | SS (4) | Jika desain tampilan <i>website</i> memiliki struktur menu yang mudah anda pahami dan mudah dimengerti |
| | | 2. Desain tampilan <i>website</i> memiliki struktur menu yang mudah di pahami | | S (3) | Jika desain tampilan <i>website</i> memiliki struktur menu yang mudah anda pahami |
| | | | | TS (2) | Jika desain tampilan <i>website</i> memiliki struktur menu yang mudah anda pahami akan tetapi terdapat beberapa menu yang sukar dipahami |
| | | | | STS (1) | Jika desain tampilan <i>website</i> memiliki struktur menu yang sukar dipahami |
| | | | | SS (4) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak |
| | | | | 1. <i>Website</i> pembayaran | SS (4) |

| Variable | Indikator | Item pertanyaan | Skor | Rubrik |
|--|---|---|--|---|
| | 4. Kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>) | pajak <i>online</i> mudah di akses dimana saja dan kapan saja | | <i>online</i> mudah di akses dimana saja dan kapanpun |
| | | | S (3) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> mudah di akses dimana saja |
| | | | TS (2) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> mudah di akses di perkotaan dan di pedesaan tertentu |
| | | | STS (1) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> di akses di perkotaan akan tetapi sukar di pedesaan |
| | | | | |
| | 2. <i>Website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sangat mudah digunakan | SS (4) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> mudah digunakan pada semua bagian – bagiannya | |
| | | S (3) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> mudah digunakan | |
| | | TS (2) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> mudah digunakan pada bagian tertentu dan terdapat bagian yang sukar digunakan | |
| | | STS (1) | Jika <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> sukar digunakan pada bagian – bagiannya | |
| | | | | |
| 5. Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) | 1. <i>Website</i> pembayaran pajak <i>online</i> selalu menampilkan informasi terbaru | SS (4) | Jika 100% informasi dalam <i>website</i> pembayaran pajak <i>online up to date</i> | |
| | | S (3) | Jika 75% informasi dalam <i>website</i> pembayaran pajak <i>online up to date</i> | |
| | | TS (2) | Jika terdapat informasi dalam <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> tidak <i>up to date</i> | |

| Variable | Indikator | Item pertanyaan | Skor | Rubrik |
|--------------------------|-----------------------|---|---------|--|
| | | 2. Segala informasi <i>e-billing</i> yang dibutuhkan dengan cepat diperoleh melalui <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> | STS (1) | Jika dibawah 50% terdapat informasi dalam <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> tidak <i>up to date</i> |
| | | | SS (4) | Jika informasi <i>e-billing</i> yang dibutuhkan dengan cepat diperoleh melalui <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> |
| | | | S (3) | Jika informasi <i>e-billing</i> yang dibutuhkan dengan cepat diperoleh melalui <i>website</i> dan secara <i>offline</i> |
| | | | TS (2) | Jika informasi <i>e-billing</i> yang dibutuhkan dengan cepat diperoleh melalui <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> akan tetapi pada kondisi tertentu diperoleh dengan lambat |
| | | | STS (1) | Jika informasi <i>e-billing</i> yang dibutuhkan dapat diperoleh melalui <i>website</i> pembayaran pajak <i>online</i> dengan lambat |
| Kepuasan Wajib Pajak (Y) | 1. Kesesuaian Harapan | 1. Merasa puas dengan dipelayanan pembayaran pajak (<i>e-billing</i>) | SS (4) | Jika system pelayanan <i>e-billing</i> yang disediakan DJP mudah digunakan dan dipahami |
| | | | S (3) | Jika system pelayanan <i>e-billing</i> yang disediakan DJP mudah dipahami |
| | | | TS (2) | Jika system pelayanan <i>e-billing</i> yang disediakan DJP cukup mudah dipahami |
| | | | STS (1) | Jika system pelayanan <i>e-billing</i> yang disediakan DJP belum |

| Variable | Indikator | Item pertanyaan | Skor | Rubrik | |
|----------|------------------------------|---|--------|--|--|
| | | 2. Merasa puas dengan kejelasan informasi yang ada dipelayanan pembayaran pajak <i>online</i> (<i>e-billing</i>) | | memenuhi kepuasan dan susah dipahami | |
| | | | SS (4) | Jika 100% informasi <i>e-billing</i> sudah jelas dan mudah dipahami | |
| | | | S (3) | Jika 75% informasi <i>e-billing</i> sudah jelas dan mudah dipahami | |
| | | | TS (2) | Jika 50% informasi <i>e-billing</i> sudah jelas dan mudah dipahami | |
| | | | | STS (1) | Jika 25% informasi <i>e-billing</i> sudah jelas dan mudah dipahami |
| | 2. Minat menggunakan Kembali | 1. Berniat menggunakan Kembali karna dipelayanan pembayaran pajak (<i>e-billing</i>) mudah di akses | | SS (4) | Jika pelayanan pembayaran pajak <i>e-billing</i> mudah di akses dimana saja dan kapan saja |
| | | | | S (3) | Jika pelayanan pembayaran pajak <i>e-billing</i> mudah di akses dimana saja |
| | | | | TS (2) | Jika pelayanan pembayaran pajak <i>e-billing</i> hanya dapat di akses ditempat tertentu |
| | | | | STS (1) | Jika pelayanan pembayaran pajak <i>e-billing</i> hanya dapat di akses diperkotaan saja |
| | | 2. Berniat menggunakan kembali karna dengan layanan pembayaran pajak secara <i>online</i> (<i>e-billing</i>) dapat diakses dengan cepat | | SS (4) | Jika pelayanan system <i>e-billing</i> mudah diakses kapan saja dengan cepat |
| | | | | S (3) | Jika pelayanan system <i>e-billing</i> mudah diakses dengan cepat |
| | | | | TS (2) | Jika pelayanan system <i>e-billing</i> mudah diakses pada waktu tertentu dengan cepat |
| | | | | STS (1) | Jika pelayanan system <i>e-billing</i> tidak dapat diakses dengan cepat |
| | 3. Kesiediaan merekomendasi | 1. Menyarankan menggunakan pelayanan pembayaran pajak <i>online</i> | SS (4) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> prosesnya cepat dan persyaratannya mudah | |

| Variable | Indikator | Item pertanyaan | Skor | Rubrik |
|----------|-----------|---|---------|---|
| | | <i>(e-billing)</i> ke rekan rekan karna kecepatan prosesnya | S (3) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> prosesnya cepat |
| | | | TS (2) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> prosesnya cepat dan cukup rumit |
| | | | STS (1) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> prosesnya tidak cepat dan rumit |
| | | 2. Menyarankan menggunakan pelayanan pembayaran pajak <i>online (e-billing)</i> ke rekan rekan karna puas dengan pelayanannya | SS (4) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> sudah memeberikan pelayanan prima dan memenuhi kepuasan wajib pajak |
| | | | S (3) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> memberikan pelayanan prima |
| | | | TS (2) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> memenuhi kepuasan wajib pajak |
| | | | STS (1) | Jika pelayanan system pembayaran pajak <i>e-billing</i> bekum memberikan pelayanan prima san belum memuaskan wajib pajak |

Sumber : diolah oleh peneliti (2020)

E. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian atau variabel pada penelitian ini adalah variabel-variabel identifikasi kualitas pelayanan *online e-billing* dan kepuasan wajib pajak (studi pada kantor pajak pratama kedaton)

2. Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Maka subjek penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kantor pajak pratama kedaton.

F. Jenis dan Sumber Data

- **Populasi dan Sample**

1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010:117).

Menurut Yuliansyah (2016) populasi mengacu pada serangkaian objek yang komprehensif yang menjadi perhatian peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton. Dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan pada wajib pajak yang membayar pajak penghasilan PPh 21 menggunakan aplikasi online (*e-billing*) data wajib pajak PPh 21 pada tahun 2020 yaitu sebanyak 18751 orang dan data pengguna (*e-Billing*) di KPP kedaton pada tahun 2020 sebanyak 15.008 orang. target populasi merupakan masyarakat sebagai pengguna layanan pembayaran pajak di KPP Kedaton.

2. Sample

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak.

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Meskipun sampel hanya merupakan bagian dari populasi, kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel tersebut harus dapat menggambarkan populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian dari jumlah populasi wajib pajak pengguna *E-Billing* di Kantor Pajak Pratama Kedaton Bandar Lampung pada penelitian ini populasi diketahui sebanyak 15.008 pada tahun 2020. Bila jumlah populasi diketahui, maka perhitungan sample dapat menggunakan rumus Yamane dan Isaac dan Micheal yang ditunjukkan pada rumus

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah Populasi

e : tingkat kesalahan sampel (sampling eror), biasanya 10%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{15008}{1 + 15008(0,1)^2} = 99,3 \text{ orang}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk mengetahui kepuasan layanan wajib pajak yang menggunakan system e-billing adalah $99,3 = 100$ orang sehingga peneliti menyesuaikan dengan semple minimum penelitian survey.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan untuk teknik *sampling* yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Data primer menurut Umar (2014:42) adalah data yang didapatkan dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data-data yang dijaring, di kodifikasikan dan di deskripsikan adalah sumber jawaban informan terhadap pertanyaan yang diajukan dalam wawancara dan questioner. Data primer yang dimaksud ini adalah jawaban dari lembar questioner yang di berikan kepada responden. Sedangkan Data sekunder menurut Umar (2014:42) adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sekunder yang kita butuhkan. Adapun data sekunder yang berasal dari artikel-artikel yang dipublikasikan di internet serta berbagai literature yang mendukung permasalahan seperti buku-buku dan undang-undang tentang pajak.

G. Teknik Pengumpulan data

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Dasar penelitian ini adalah survey yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang objektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada. menurut Sugiyono (2014) penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampe yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian yang relative dan terdistribusi.

Berdasarkan teknik pengumpulan data jenis penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu penelitian survey penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku.

Pada tahap penelitian penyusun menjelaskan tentang konsep yang digunakan variable yang terkait. Variable dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variable bebas (independent variable) dan variable terikat (dependent variable). Variable bebas adalah suatu variable yang ada atau terjadi mendahului variable terkaitnya. Variavle ini dalam penelitian kuantitatif menjelaskan terjadinya focus atau topic penelitian. Sementara itu, variable terikat adalah variable yang diakibatkan atau yang dipengaruhi variable bebas keberadaan variable ini sebagai variable yang dijelaskan sebagai focus atau topic penelitian. Jika di gambarkan dalam penelitian penulis makan variable X (independent variable) Pembayaran secara *online* variable Y (dependent variable) kepuasan wajib pajak.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrument yang *reliable* adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan *skala likert* 4 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari empat alternatif yang ada, yaitu :

Tabel 8. Skala Likert

| No | Jawaban | Bobot Nilai |
|----|---------------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 4 |
| 2 | Setuju | 3 |
| 3 | Tidak Setuju | 2 |
| 4 | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono, 2017

2. Google Form

Penelitian ini ditunjukkan kepada wajib pajak pelaku *e-billing* di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan bantuan *google form* sebagai media untuk penyebaran kuisioner kepada responden *online* dengan meminta bantuan oleh pegawai KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung. Berasan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

H. Teknik Penguji Instrumen

Pada penelitian ini menggunakan teknik pengujian instrumen uji validitas dan reliabilitas.

1. Validitas

Valid bermakna kemampuan alat ukur yang digunakan untuk memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang di inginkan (Sugiyono, 2017). Konsep valid ini secara sederhana mencakup pengertian bahwa skala atau instrumen yang digunakan dapat mengukur atau mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur atau diungkapkan. Kuesioner dikatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas instrumen bisa dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Sumber : Sugiyono 2017

Keterangan:

- rx_y = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya koresponden
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- ∑x = Jumlah skor dalam distribusi x
- ∑y = Jumlah skor dalam distribusi y

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing x

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing y

Syarat tersebut menurut Sugiyono (2017), yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Jika r hitung > r tabel, maka item-item pertanyaan dari kuisioner adalah valid.
2. Jika r hitung < r tabel, maka item-item pertanyaan dari kuisioner adalah tidak valid.

Pengujian validitas pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS 25.0. dengan cara menguji setiap item pernyataan dari masing masing variabel. penelitian ini dilakukan pre-test sebanyak 30 responden dengan nilai r tabel apabila r hitung sebesar 0,349. Suatu instrument dikatakan valid lebih besar dari pada r tabel (r hitung > r tabel). Hasil perhitungan koefisien validitas untuk masing-masing variable dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Tabel validitas

| Variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak) | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--|-----------------|----------------|-------------------|
| Y1 | 0.855 | 0.349 | Valid |
| Y2 | 0.703 | | Valid |
| Y3 | 0.899 | | Valid |
| Y4 | 0.888 | | Valid |
| Y5 | 0.823 | | Valid |
| Y6 | 0.886 | | Valid |
| Variabel X (E-billing) | r hitung | r tabel | Keterangan |
| X1 | 0.503 | 0.349 | Valid |
| X2 | 0.855 | | Valid |
| X3 | 0.868 | | Valid |
| X4 | 0.818 | | Valid |
| X5 | 0.767 | | Valid |
| X6 | 0.892 | | Valid |
| X7 | 0.845 | | Valid |
| X8 | 0.735 | | Valid |
| X9 | 0.642 | | Valid |
| X10 | 0.808 | | Valid |
| X11 | 0.720 | | Valid |

Sumber: data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga semua instrument dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017), Uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi instrumen saat digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga cenderung akan menghasilkan data yang sama atau hampir sama dengan sebelumnya meskipun dilakukan secara berulang-ulang. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha instrumen* dari masing-masing variabel yang diuji dengan menggunakan program SPSS. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,60 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai reliabel.

$$A = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_1^2}{s_x^2} \right) \dots \dots \dots (3.2)$$

Sumber: Sugiyono (2017)

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_1^2$ = Jumlah varian skor item

s_x^2 = Varians skor-skor test (seluruh item K)

Menurut Ghozali (2018), suatu instrumen dikatakan reliabel (handal) jika memiliki koefisien kehandalan atau *alpha* sebesar 0,60 atau lebih. Di bawah ini hasil uji reliabilitas setiap variabel dengan nilai *alpha* harus sebesar 0,60 atau lebih maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan reliabilitas untuk semua item pernyataan dalam kuesioner dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

Tabel 10. Tabel Reabilitas

| Variabel | Nilai <i>Alpha Cronbach's</i> | Keterangan |
|----------------------|-------------------------------|-----------------|
| Kepuasan Wajib Pajak | 0.919 | Reliabel |
| <i>E-billing</i> | 0.929 | |

Sumber: data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel, maka hasil tiap variable pada penelitian ini sudah memenuhi standar uji reliabilitas dimana nilai *Alpha Cronbach's* sudah melaniid standar yaitu $> 0,60$. Sehingga bisa disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi meskipun digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga cenderung akan menghasilkan data yang sama atau hampir sama dengan data yang pertama kali diperoleh meskipun dilakukan berulang-ulang.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017), Analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran atau deskriptif empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban-jawaban responden atas indikator yang terdapat dalam kuesioner. Kemudian statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyama, 2017). Tujuan dari metode deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran secara faktual, sistematis dan akurat mengenai data yang diperoleh dan diolah.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator). Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Uji asumsi klasik dimaksudkan

untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketepatan, tidak bias dan konsisten. Untuk melakukan pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan program komputer SPSS 25.0.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabelvariabel memiliki distribusi normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji normal statistic non parametrik *Kolmogoriv smirnov*. Jika tingkat signifikan $> 0,05$ probabilitas maka data penelitian berdistribusi normal (Ghozali, 2018). Berikut ini hipotesis yang digunakan untuk melakukan uji normalitas:

H_0 = Nilai probabilitas $> 5\%$, maka berdistribusi dengan normal

H_0 = Nilai probabilitas $< 5\%$, maka tidak berdistribusi dengan normal.

4. Uji Linearitas

Uji Linearitas menurut Sugiyono (2018) Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui bentuk antara variabel bebas dan variabel tergantung. Untuk mengetahui kedua variabel linier atau tidak, maka digunakan uji linearitas dengan uji F. Kaidahnya dengan melihat pada tabel linieritas, dimana jika $p < 0,05$ untuk linierity dan jika $p > 0,05$ untuk deviation for linierity maka dikatakan kedua variabel memiliki hubungan yang linear. Pada uji linieritas ini penulis menggunakan SPSS (Statistical Program and service seri 20)

Rumusan Hipotesis :

1. H_0 : Model regresi berbentuk linear.
 H_a : Model regresi tidak berbentuk linear.
2. Jika probabilitas (Sig) $> 0,05$ (alpha) maka H_0 diterima.
 Jika probabilitas (Sig) $< 0,05$ (alpha) maka H_0 ditolak.

5. Analisis Korelasi

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis koefisien korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara variabel yang diteliti. Penggunaan korelasi product moment digunakan untuk menguji hubungan antara variabel X terhadap Y.

Teknik korelasi product moment digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rasio. Rumus koefisien korelasi *Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber : Sugiyono (2017)

Terdapat dua jenis hubungan variabel yaitu hubungan positif dan negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti kenaikan (penurunan) Y. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut Koefisien korelasi (r). Nilai r harus paling sedikit -1 dan paling besar 1, artinya:

- a. Jika nilai $r = +1$ atau mendekati $+1$, maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan positif.
- b. Jika nilai $r = -1$ atau mendekati -1 , maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan negatif.
- c. Jika nilai $r = 0$ atau mendekati 0 , maka korelasi antara kedua variabel yang diteliti tidak ada sama sekali atau sangat lemah.

Tabel 11. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00-0,199 | Sangat rendah |
| 0,20-0,399 | Rendah |
| 0,40-0,599 | Sedang |
| 0,60-0,799 | Kuat |
| 0,80-1,000 | Sangat kuat |

Sumber : Sugiono 2017

6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:298) menjelaskan analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut: Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variable independent dengan satu variable dependen. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji sifat hubungan sebab-akibat antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Sumber : Sugiyono (2017)

Keterangan:

Y = Subyek dalam variable dependen yang diprediksikan

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisiensi regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variable dependen yang didasarkan pada variable independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variable independen yang mempunyai nilai tertentu

7. Uji Hipotesis

Untuk melakukan pembuktian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik, sebagai berikut:

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah variabel independen (x) masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel Y. Uji t-parsial dapat dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2017) :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots \dots \dots (3.4)$$

Keterangan:

t = T hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

n = jumlah sampel

r = korelasi parsial yang ditemukan

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ Ho diterima dan Ha ditolak.
Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Jika probabilitas > 0.05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.
Jika probabilitas < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

b. Uji F

Uji signifikan simultan (Uji F) ini dilakukan agar mengetahui tingkat signifikan pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikan pada alpha 5%. Adapun metode untuk menentukan apabila nilai signifikan $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Nilai F dapat dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

$$F = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)} \dots\dots\dots(3.5)$$

Keterangan:

F = pendekatan distribusi probabilitas fisher

r^2 = koefisien korelasi ganda

n = jumlah anggota sampel

k = jumlah variabel independen

Penolakan hipotesis atas dasar signifikansi pada taraf nyata 5% (taraf kepercayaan) dengan kriteria:

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika probabilitas signifikansi > 0.05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Yang berarti ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika probabilitas signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji R^2

Koefisien Determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menunjukkan besarnya perubahan yang terjadi, yang diakibatkan oleh variable lainnya. Koefisien determinasi dinyatakan dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara 0 dan 1 (Ghozali, 2018). Nilai *adjusted* terkecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dihitung dengan rumus korelasi ganda tiga predictor (sugiyono, 2017):

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keteranagn:

KD : Koefisien Determinasi

R^2 : koefisien korelasi yang dikuadratkan

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pembayaran pajak *online e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembayaran *online (E-Billing)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton sebesar 78,9%. Dengan berpacu pada hasil uji t yang menjelaskan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,692 > 1,660$ yang artinya H_a diterima dan H_o ditolak, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel *e-billing* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya variabel *e-billing* dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton. Berdasarkan penelitian ini dapat dilihat bahwa *e-billing* merupakan salah satu faktor yang membuat wajib pajak merasa puas dalam pelayanan yang ada saat ini
2. Secara simultan pembayaran pajak *online e-billing* pada penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton. Hal ini didasarkan pada hasil uji F, data tersebut menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($161,095 > 3,94$) probabilitas $0,000 < 0,05$, jadi hasil uji F dalam penelitian ini membuktikan bahwa *e-billing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton. Hal ini diperkuat dengan nilai R^2 (koefisien determinasi) yaitu sebesar 62,2%

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan yang berkaitan dengan penelitian ini maka saran – saran yang dapat diajukan adalah:

1. Disarankan kepada Kantor Pajak Pratama Kedaton untuk dapat terus meningkatkan pelayanan di kantor pajak khususnya pada system pembayaran *online E-Billing* dan memperluas jaringan guna memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan Pembayaran Pajak, serta melayani wajib pajak untuk dapat lebih tanggap Ketika ada keluhan dari wajib pajak. Sehingga memudahkan para wajib pajak dalam mendaftarkan serta membayar pajak. Hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudian peneliti juga menyarankan agar sosialisasi terkait *e-billing* dan cara penggunaannya dapat lebih ditingkatkan juga, hal ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak nantinya ketika ingin melaporkan dan melakukan pembayaran pajak
2. Bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton hendaknya dapat lebih memahami system pembayaran yang dibuat oleh DJP yaitu DJP *Online* yang salah satunya adalah *e-billing*. Ketika wajib pajak sudah memahami aspek fungsi dan manfaat dari pajak, diharapkan nantinya dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak.
3. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi salah satu referensi dalam memecahkan masalah khususnya dalam hal-hal yang berkaitan dengan *e-billing*, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan dan kepatuhan pajak. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan atau menggunakan variabel lainnya yang dapat lebih mempengaruhi kepatuhan pajak, salah satunya dapat menggunakan isu yang sedang hangat dibicarakan saat ini yaitu Covid-19, yang mungkin nantinya akan mempunyai pengaruh lebih besar terhadap kepatuhan pajak. Penelitian selanjutnya juga dapat mengganti jenis pendekatan dalam penelitian ini menjadi kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, sehingga jawaban dari responden akan bersifat lebih terbuka dan mendapatkan informasi yang lebih kompleks atau mendalam untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang; Janna, Lina Miftahul. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- ASIH, T. M. (2019). TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MENGENAI SISTEM TIKET ONLINE PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI LAMPUNG. [skripsi]

Jurnal:

- ALFAUZAN, M. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Azhar, N., & Adri, M. (2008). Uji Validitas dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif. *Didapatkan: <http://elektronika.unp.ac.id> [30 Januari 2012]*.
- ALFAUZAN, M. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, 1(1), 109-116.
- SW, E. A. W. (2015). *KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM ONE STOP SERVICE PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP) KOTA BANDAR LAMPUNG* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).
- FEBRIANA, A. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL MODERASI.

- Firdaus, B. A., & Agustin, S. (2017). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5).
- HASBULLAH. (2013). KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA KEBAGUSAN KECAMATAN GEDONG TATAAN KABUPATEN PESAWARAN
- Hayaza, Y. T. (2013). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara. *Calyptra*, 2(2), 1-13.
- Hutama, D. W., & WIDIYANTO, I. (2015). *PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KENYAMANAN LOKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP NILAI PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT LOYALITAS (Studi Kasus Pada Penyewa Lapangan Dewa Futsal Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Prakerti, G., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Di Balai Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), 292-303.
- Embi, M. A., & Widyasari, R. (2013). Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *TINGKAP*, 9(2), 178-191.
- Antoni, A. (2017). KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN MASYARAKAT DAN STRATEGI RENCANA PERBAIKAN PADA KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *E-Journal Manajemen "BRANCHMARCK"*, 3(3).
- Setiana, S., En, T. K., & Agustina, L. (2010). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara). *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 134-161.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLRES HALMAHERA UTARA. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2).

Web:

<https://www.online-pajak.com/e-billing-pajak-cara-bayar-pajak-online> di akses pada 22 Januari 2020 pukul 17.00

<https://www.kemenkeu.go.id/rapbn2019> Diakses pada 19 Januari 2021