

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN KPP PRATAMA PASURUAN MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL PENGHUBUNG

Saiful Islam
Martaleni
Rini Astuti

Program Pasca Sarjana, Magister Manajemen, Universitas Gajayana Malang,
Email: Sailupman@gmail.com

Abstract. High level of taxpayer compliance is one of the keys to success in achieving tax revenue targets. To improve taxpayer compliance, the Directorate General of Taxes has made several efforts including improving service quality and implementing an electronic tax administration system. The research objective is to determine the magnitude of the effect of service quality and electronic tax administration system on taxpayer compliance which is mediated by taxpayer satisfaction. Data collection by distributing questionnaires to 94 taxpayers as research samples. Statistical analysis used was a path analysis system that was processed with SPSS Version 18. The results of this research stated that service quality directly did not have a significant effect on taxpayer compliance, but indirectly through taxpayer satisfaction service quality significantly affected mandatory compliance tax. While the electronic tax administration system directly has a significant effect on taxpayer compliance but indirectly through taxpayer satisfaction does not have a significant effect on taxpayer compliance..

Keywords: Service quality, Electronic Tax Administration System, Satisfaction, and Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Untuk melangsungkan pembangunan pemerintah mengandalkan penerimaan dari sektor pajak sebagai sumber penerimaan negara terbesar. Kebijakan fiskal Indonesia menempatkan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kebijakan fiskal memiliki beberapa fungsi strategis, antara lain fungsi Alokasi, Distribusi, dan Stabilitas. Fungsi

alokasi dalam kebijakan fiskal dimaksudkan sebagai fungsi kebijakan yang mengalokasikan barang-barang produksi. Kebijakan ini dapat mendukung kelancaran alokasi barang produksi yang dihasilkan. Fungsi distribusi kebijakan fiskal juga sebagai alat untuk pendistribusian hasil kegiatan ekonomi, agar tiap-tiap daerah tidak terlalu timpang perkembangan ekonominya. Jika kebijakan fiskal tidak menyentuh distribusi pendapatan maka akan timbul

ketimpangan antar daerah yang semakin besar dan menimbulkan permasalahan ekonomi baru. Fungsi Stabilitas kebijakan fiskal menciptakan stabilitas perekonomian antara lain dengan cara meningkatkan kesempatan kerja serta mengatur harga-harga supaya tetap stabil. Jika perekonomian berjalan stabil, maka pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun akan semakin meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan negara dari pajak.

Sebagai sumber penerimaan negara terbesar pajak mempunyai peranan sangat penting bagi kelangsungan pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi *budgetair* dan *reguler*. Sebagai fungsi *budgetair* pajak merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin pemerintah. Fungsi *reguler* pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial, ekonomi, politik, kebudayaan, dan hankam (Mardiasmo, 2003). Dalam kurun waktu 2014-2018 penerimaan negara dari sektor perpajakan memberikan kontribusi rata-rata lebih dari 60% terhadap total pendapatan negara dalam APBN.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan yang ingin dicapai, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Menurut Chaizi (2004) dalam Rapina, Jerry dan Yeni (2011),

pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan.

Pada awal tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *official assessment system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada pemerintah, sedangkan dalam *self assessment system* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar/menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Nampak jelas di sini bahwa dalam *self assessment system* Wajib Pajak lebih dipandang sebagai subjek bukan sebagai objek pajak. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkewajiban untuk melakukan kegiatan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak.

Untuk mewujudkan keberhasilan penerapan *self assessment system* dituntut kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Dalam sistem ini Wajib Pajak diberi kepercayaan yang besar untuk mengitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan kondisi usanya. Namun dalam kenyataannya belum semua Wajib Pajak menyampaikan laporan pajaknya sehingga potensi pajak yang

ada tidak semuanya dapat digali. Hal ini disebabkan masih banyak Wajib Pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi negara maupun bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang secara tidak langsung merasakan manfaat dari penggunaan uang pajak yang sudah disetor.

Kepatuhan Wajib Pajak memegang peranan penting untuk menentukan jumlah pajak yang berhasil dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, semakin berdampak pada meningkatnya penerimaan pajak (Yeni, 2013). Pencapaian target penerimaan pajak dapat dimanfaatkan sebagai sumber dana bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

Salah satu langkah yang diambil oleh DJP dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Reformasi perpajakan yang dilakukan mencakup dua bidang yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Reformasi di bidang administrasi dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Adapun konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan DJP sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan mencakup 4 bidang, yaitu: (1)

restrukturisasi organisasi; (2) perbaikan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; (3) perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia; dan (4) pelaksanaan *good governance*. Reformasi administrasi ini mempunyai tiga tujuan utama, yakni meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak (DJP, 2007).

Upaya-upaya peningkatan perbaikan administrasi pelaporan dan pembayaran pajak sebagai bagian dari modernisasi sistem terus diupayakan oleh DJP. Sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) masa dan tahunan secara perlahan diubah dari yang banyak menggunakan kertas dengan sedikit mengurangi penggunaan kertas bahkan sama sekali tidak menggunakan kertas. Untuk melaporkan SPT masa dan tahunan Wajib Pajak dituntut untuk menggunakan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing* yaitu laporan SPT secara elektronik dan *online* yang memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan laporan perpajakan.

Agar Wajib Pajak dapat melaporkan SPT tanpa harus dipengaruhi oleh waktu dan jarak, Wajib Pajak dapat menyampaikan laporan SPT secara *online* melalui *e-Filing*. Pelaporan pajak melalui sarana *e-Filing* sangat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan laporan SPT. Wajib Pajak dapat menyampaikan laporan SPT di mana saja dan kapan saja.

Modernisasi sistem administrasi pembayaran pajak melalui aplikasi *online internet banking*, *e-banking* dan ATM dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa tergantung pada jam layanan perbankan seperti yang selama ini dikeluhkan oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak melalui ATM, *internet banking*, dan *e-banking*.

Astana (2017) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi serta komunikasi seperti *e-SPT*, pembayaran secara *online (e-billing)*, pendaftaran NPWP secara *online (e-registration)*, dan pelaporan pajak elektronik (*e-filing*) memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga bentuk pelayanan tersebut mampu memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunanto (2016) juga menguatkan kedua pendapat di atas. Menurutnya dengan diterapkan sistem *e-filing* dapat memberikan manfaat kenyamanan, kemudahan dan kepuasan kepada Wajib Pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik penerapan sistem *e-filing* maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Upaya lain untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan membangun tingkat kepuasan Wajib Pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan Wajib Pajak sehingga

diharapkan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakannya (Silalahi, 2015).

Usaha DJP dalam meningkatkan kualitas layanan yang salah satunya melalui modernisasi sistem pembayaran dan pelaporan dengan memanfaatkan teknologi informasi ternyata belum bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya di KPP Pratama Pasuruan. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak salah satu indikatornya dapat dilihat dari prosentase Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh Badan. Prosentase wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh Badan tahun pajak 2013 sebesar 52% dari 3.724 Wajib Pajak Badan, tahun pajak 2014 sebesar 42% dari 4.724 Wajib Pajak Badan, Tahun 2015 sebesar 38% dari 5.662 Wajib Pajak Badan, tahun pajak 2015 sebesar 38% dari 5.662 Wajib Pajak Badan, tahun pajak 2016 sebesar 37% dari 6.337 Wajib Pajak Badan dan tahun pajak 2017 sebesar 32% dari Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan data dan fakta yang ada di KPP Pratama Pasuruan sebagaimana sudah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut terkait mengapa tingkat kepatuhan Wajib Pajak belum sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian ini akan mengaitkan pengaruh kualitas layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dan sistem administrasi perpajakan elektronik terhadap kepuasan Wajib Pajak dan dampaknya kepada kepatuhan Wajib Pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak, menguji pengaruh sistem administrasi perpajakan elektronik terhadap kepuasan Wajib Pajak, menguji pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara langsung, menguji pengaruh sistem administrasi perpajakan elektronik terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara langsung. menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak, dan menguji pengaruh sistem administrasi perpajakan elektronik terhadap kepatuhan wajib melalui kepuasan Wajib Pajak.

LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan

Pengertian pelayanan umum menurut Sedarmayanti (2010) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa. Pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan

kewajiban antar negara dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian layanan oleh aparatur negara.

Pelaksanaan pelayanan pegawai pajak pada Wajib Pajak tidak hanya berawal dari pemenuhan dimensi kualitas pelayanan saja, tetapi juga tergantung pada produktivitas administrasi perpajakan. Zain (2005) mengemukakan kebijakan dasar kepegawaian untuk meningkatkan produktivitas administrasi perpajakan sebagai berikut: Untuk memperoleh petugas yang cakap, mereka harus dibayar dengan baik; Agar mereka dapat melakukan tugasnya, sistem perpajakan harus diorganisasikan dengan baik; Petugas harus memperoleh latihan (*training*) yang memadai yang diperlukan untuk mengembangkan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan; Para petugas senior harus memahami apa yang menjadi sarannya dan merasa bebas untuk mencapainya dengan cara apapun sepanjang kebudayaan dan sistemnya mengizinkan; Akhirnya agar mereka dapat melaksanakan tugasnya, kesulitan-kesulitan, pembatasan-pembatasan, dan kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan harus dihilangkan.

Kualitas layanan menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam Lupiyoadi (2014) terdapat lima dimensi yaitu: Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*assurance*) dan Empati

(*empathy*)

Indikator kualitas layanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas layanan (Caro & Garcia, 2007). Yang dimaksud dengan kualitas interaksi yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengomunikasikan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani Wajib Pajak.

Hasil kualitas layanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak maka persepsi Wajib Pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji fiskus agar pihak yang dilayani merasa puas. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sasser & W.E. Olsen,

1978). Dengan adanya *service quality* yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut.

Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik

Administrasi perpajakan merupakan wujud dari kebijakan. Menurut Ealau dan Prewitt (1973), kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku, dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang baik dari yang membuat atau yang melaksanakan kebijakan tersebut. Sedangkan menurut Titmuss (1974), mendefinisikan kebijakan sebagai prinsip-prinsip yang mengatur tindakan dan diarahkan pada tujuan tertentu. Menurut Suharto (2010;7) bahwa, “kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu”. Administrasi perpajakan elektronik terdiri dari aplikasi pendaftaran *online* (*e-Registration*), aplikasi penghitungan dan pelaporan *online* (*e-Filing*) dan pembuatan surat setoran pajak *online* (*e-Billing*).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 *e-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak

melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak (<https://ereg.pajak.go.id/login>).

Terdapat definisi dari penelitian lain, *e-Registration* adalah aplikasi internet yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar NPWP, melakukan pendaftaran pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP), dan melakukan perubahan data Wajib Pajak secara *online* (Nurbaiti, Susilo & Agusti, 2016). Pujiani dan Effendi (2012) mendefinisikan *e-Registration* sebagai sebuah sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak (WP).

e-Filing adalah proses pengisian dan pelaporan pajak secara elektronik menggunakan aplikasi *online* baik yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak atau melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi. Menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. Sedang menurut Nugroho, Handayani, dan Saifi (2014) menjelaskan *e-Filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik yang terdapat di dalam media komputer dengan penyampaiannya

dilakukan secara elektronik dalam bentuk digital yang disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak dengan proses secara *online* dan *realtime*.

e-Billing adalah proses pembayaran pajak yang dilakukan melalui media elektronik secara *online* dengan menggunakan kode *billing* sebagai kode transaksi untuk melakukan pembayaran pajak melalui tempat pembayaran pajak. Pengertian *e-Billing* menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) adalah sistem *online* perpajakan yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam pembayaran pajak secara *online* dengan menggunakan kode *billing*. Sedangkan menurut Sulistyorini, Nurlaela, dan Chosamtu (2017) mendefinisikan *e-Billing* sebagai sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP) manual.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. “Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang” (Kotler, 2006:177). Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas.

Menurut Lovelock dan Wirtz

(2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan”. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : *tangibles* (bukti nyata), *realibility* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Adapun indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut (Ramseook, 2010) antara lain:

1. Keinginan untuk menggunakan layanan kembali
2. Bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang

lain

3. Bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Kepatuhan adalah sesuatu yang berhubungan dengan ketentuan perundang-undangan. Kepatuhan berarti tunduk atau patuh terhadap ajaran atau aturan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai ketaatan Wajib Pajak pada aturan perpajakan yang berlaku. Sistem perpajakan di Indonesia adalah sistem *self assessment*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo & Ilyas, 2002).

Sesuai dengan pengertian dari sistem *self assessment* tersebut, maka kepatuhan merupakan kemauan (dan kesadaran) masyarakat untuk: (1) mendaftarkan diri memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), (2) menyampaikan SPT dengan perhitungan yang lengkap dan benar atas segenap objek pajaknya, (3) membayar pajak berdasar jumlah yang sebenarnya dan tepat waktu (Gunadi, 2004). Sedangkan Abimanyu (2004) menyatakan Wajib Pajak patuh berarti Wajib Pajak tersebut telah sadar pajak yaitu memahami akan hak dan kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya

dengan benar. Selanjutnya Nurmantu (2003) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2011). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan analisis angka-angka sehingga dapat diukur dan dihitung. Selain menggunakan metode kuantitatif penelitian ini juga menggunakan metode analisis diagram jalur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi pengukuran, yaitu kualitas pelayanan, administrasi pajak elektronik, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak membayar dan melaporkan pajak. Populasi dalam penelitian berjumlah 1.523 wajib pajak yang merupakan wajib pajak badan usaha yang terdaftar di KPP Pratama Pasuruan yang wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh Badan dan berstatus sebagai Pengusaha Kena Pajak. Jumlah sampel yang digunakan 94 wajib pajak. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari jawaban responden dan hasil wawancara dengan responden, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa data realisasi penerimaan pajak,

realisasi penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak, dan data *geografis* wilayah kerja KPP Pratama Pasuruan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode *accidental* yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Pasuruan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan untuk keperluan penyampaian laporan atau sekedar berkonsultasi dengan *Account Representative*. Gambaran nilai rata-rata jawaban responden terhadap masing-masing variabel disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1
Nilai rata-rata variabel

Variabel	Indikator	Rata-rata	Rata-rata Keseluruhan
Kualitas Layanan	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	4,15	4,13
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4,12	
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,18	
	Jaminan Kepastian (<i>Assurance</i>)	4,09	
	Empati (<i>Empathy</i>)	4,12	
Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik	<i>e-Registration</i>	3,83	4,11
	<i>e-Filing</i>	4,24	
	<i>e-Billing</i>	4,26	
Kepatuhan Wajib Pajak	Pendaftaran NPWP	4,17	4,17
	Penghitungan pajak		
	Pembayaran dan pelaporan pajak tepat waktu		
Kepuasan Wajib Pajak	Keinginan untuk menggunakan layanan kembali,	4,14	4,14
	Bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain,		
	Bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama		

Sumber : Data diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 1 mayoritas responden berusia di atas 40 tahun yaitu sebanyak 35 responden atau 37%. Hal ini disebabkan karena usia 40 tahun ke atas merupakan usia yang matang untuk melakukan usaha wiraswasta dan usia produktif untuk para karyawan. Menurut hasil survei yang dilaksanakan lembaga Kaufman Foundation (2014) yang dimuat pada *moneysmart.id* sebagian besar orang Amerika baru buka usaha saat usianya 45-54 tahun. Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berasal dari kaum laki-laki yaitu sebanyak 58 orang atau 62% dari total 94 responden. Laki-laki

merupakan tulang punggung keluarga yang mempunyai kewajiban untuk mencari nafkah bagi keluarganya. Selain itu untuk mengurus administrasi perpajakan dibutuhkan mobilitas yang tinggi sehingga para pengusaha lebih banyak menempatkan pegawai laki-laki untuk bagian administrasi perpajakan. Dari kategori jabatan responden sebagian besar mempunyai jabatan Staf Administrasi dan Pajak yaitu 45 dari 94 responden atau 48%. Sedangkan responden yang paling sedikit mempunyai jabatan supervisor yaitu sebanyak 2 responden dari 94 responden atau 2%. Mayoritas

pengusaha menggunakan tenaga administrasi perpajakan tersendiri untuk mengurus pajaknya, hal ini dikarenakan para pengusaha ingin fokus dalam menjalankan kegiatan usanya dan enggan untuk mempelajari masalah perpajakan yang dinilai oleh sebagian pengusaha masih relatif rumit.

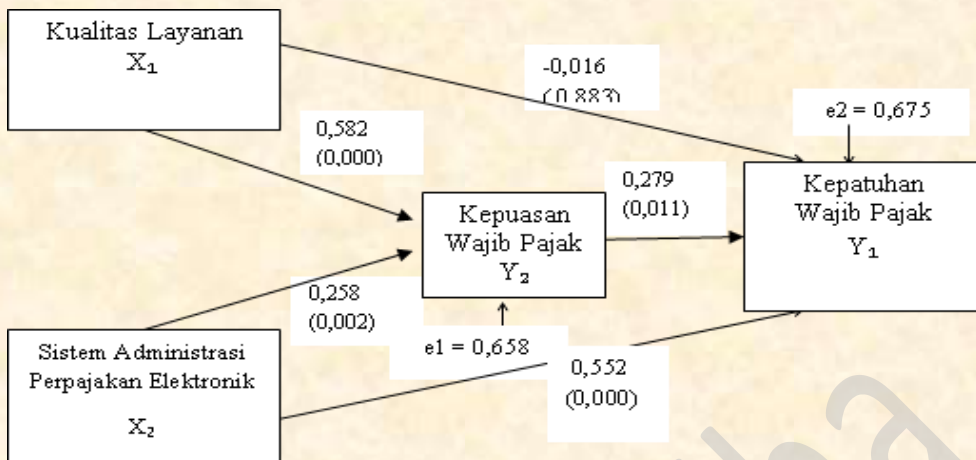
Berdasarkan Tabel 2 nilai rata-rata tertinggi jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan terdapat pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 4,18%. Petugas pelayanan pada KPP telah memberikan pelayanan dengan cara yang sopan sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan. Para petugas selalu menjalankan 3S (senyum, sapa, dan salam) ketika pertama kali bertemu dengan wajib pajak. Sedangkan nilai rata-rata terendah dari hasil jawaban responden terdapat pada indikator jaminan kepastian (*assurance*) 4,09.

Pada variabel Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik nilai rata-rata tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator *e-Billing* (pembayaran *online*) yaitu 4,26 hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran *e-Billing* dapat memberikan kepuasan pada Wajib Pajak. Dimana dengan adanya *e-Billing* Wajib Pajak lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak. Pada variabel Kepuasan Wajib Pajak nilai rata-rata 4,17 dimana Wajib Pajak mengisi SPT secara jelas, lengkap dan benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sedangkan nilai rata-rata variabel Kepuasan Wajib Pajak 4,14. Menurut Wajib Pajak Pelayanan yang diberikan

memiliki efisiensi waktu yang baik sesuai yang saya harapkan sehingga mereka bersedia untuk menggunakan berbagai jenis layanan pajak yang ada dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Analisis Jalur (Path Analysis)

Hasil persamaan jalur *Path* yang diolah dengan menggunakan bantuan SPSS 18.1 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1
Hasil Uji Persamaan Jalur

Koefisien regresi Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,582 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa Variabel Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2). Koefisien regresi Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) sebesar 0,258 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,002 yang artinya bahwa Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2).

Koefisien regresi Kualitas Layanan (X_1) sebesar -0,016. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,883 yang artinya bahwa Variabel Kualitas Layanan (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1). Koefisien regresi Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) sebesar 0,552. Nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) berpengaruh signifikan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1). Koefisien regresi Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) sebesar 0,279. Nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,011 yang artinya bahwa Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1).

Pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) adalah nilai perkalian nilai beta X_1 terhadap Y_2 dan nilai beta Y_2 terhadap Y_1 yaitu:

$$0,582 \times 0,279 = 0,162$$

Maka pengaruh total yang diberikan X_1 terhadap Y_1 adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu:

$$0,016 + 0,162 = 0,146$$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung X_1 terhadap Y_1 sebesar -0,016 dan pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y_1 melalui Y_2 sebesar 0,162 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh

langsung hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Kualitas Layanan (X_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1).

Pengaruh tidak langsung Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) adalah nilai perkalian nilai beta X_2 terhadap Y_2 dan nilai beta Y_2 terhadap Y_1 yaitu:

$$0,258 \times 0,279 = 0,072$$

Maka pengaruh total yang diberikan X_2 terhadap Y_1 adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu:

$$0,552 + 0,072 = 0,624$$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung X_2 terhadap Y_1 sebesar 0,552 dan pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y_1 melalui Y_2 sebesar 0,072 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1).

Secara keseluruhan hasil pengujian pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari variabel-variabel penelitian ini dijelaskan pada Tabel 2 berikut ini

Tabel 2
Pengaruh Kausal antara Hipotesis

Pengaruh Variabel	Pengaruh Kausal			sig t
	Langsung	Tidak Langsung	Total	
$X_1 \rightarrow Y_2$	0,582		0,582	0,000
$X_2 \rightarrow Y_2$	0,258		0,258	0,002
$X_1 \rightarrow Y_1$	-0,016	0,162	0,178	0,883
$X_2 \rightarrow Y_1$	0,552	0,072	0,624	0,000
$Y_2 \rightarrow Y_1$	0,279		0,279	0,011

Sumber: Data diolah (2019)

Uji Hipotesis

H1: Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2)

Hasil analisis jalur pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2), nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari *alpha* 5% (0,050). Hasil ini menerima hipotesis H1 Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2).

H2: Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2)

Hasil analisis jalur pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) nilai signifikansinya 0,002 lebih kecil dari *alpha* 5% (0,050). Hasil ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak

(Y_2). Hasil ini menerima hipotesis H2 Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y_2).

H3: Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1)

Hasil analisis jalur pengaruh Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) nilai signifikansinya 0,011 lebih kecil dari *alpha* 5% (0,050) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1). Hasil ini menerima hipotesis H3 Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1).

H4: Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung

Hasil analisis jalur pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) nilai signifikansinya 0,883 lebih besar dari *alpha* 5% (0,050) menyatakan bahwa

secara langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1). Hasil ini menolak hipotesis H4 Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1).

H5: Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) secara langsung

Hasil analisis jalur pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari α 5% (0,050) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1). Hasil ini menerima hipotesis H5 Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) secara langsung.

H6: Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2)

Berdasarkan hasil perhitungan jalur *path* pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) diperoleh pengaruh tidak langsung sebesar 0,162 di mana nilai ini lebih besar dari pada pengaruh langsung Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak (Y_1) yaitu -0,016. Hasil ini menerima hipotesis H6 yaitu Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2).

H7: Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2)

Berdasarkan hasil perhitungan jalur *path* pengaruh tidak langsung Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) diperoleh pengaruh tidak langsung sebesar 0,072 di mana nilai ini lebih kecil dari pada pengaruh langsung Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) yaitu 0,258. Hasil ini menolak hipotesis H7 yaitu Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2).

Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama H_1 menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dengan semakin baiknya layanan yang diterima oleh wajib pajak akan meningkatkan kepuasan terhadap wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi (2015) yang melakukan

penelitian terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Suryadi (2014) juga menyatakan pelayanan yang terdiri dari dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan keterwujudan secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas wajib pajak.

Menurut Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Seiring dengan semakin baiknya layanan yang diberikan ke wajib pajak akan meningkatkan kepuasan terhadap wajib pajak.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis H2 menghasilkan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dengan semakin baiknya Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak akan meningkatkan kepuasan terhadap wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Hasil penelitian yang dilakukan

Fadilah (2018) menjelaskan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* merupakan bagian dari instrumen Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik. Geetha (2012) yang melakukan penelitian pada wajib pajak di Coimbotare, India hasil penelitiannya menjelaskan bahwa wajib pajak puas dengan penggunaan *e-filing* dan *e-payment* sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak tetapi sebagian besar wajib pajak masih banyak yang belum tahu tentang prosedur penggunaannya. Kondisi seperti ini hampir sama dengan yg terjadi di KPP Pratama Pasuruan dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Indonesia pada umumnya di mana wajib pajak merasa puas dengan adanya sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara *online* meskipun disisi lain banyak yang kurang faham tentang prosedur penggunaannya hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya wajib pajak yang melaporkan pajaknya secara *online* dengan meminta petunjuk dari petugas yang ada meskipun sudah beberapa kali menggunakan cara yang sama.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis H3 menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi (2015) Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian terhadap hipotesis H4 mendapatkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Widawati (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Boyolali) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Pengaruh yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan fiskus, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Yusril (2014) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan Zulaikhah dan Masruroh (2013) secara empiris sejalan dengan hasil penelitian ini di mana Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem administrasi perpajakan elektronik yang terdiri dari *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* yang merupakan bagian dari program modernisasi sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah (2018) yang menerangkan bahwa *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Gunanto (2016) menyatakan bahwa Sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Astana dan Merkusiwati (2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan DJP dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi seperti *e-SPT*, pembayaran secara *online (e-billing)*, pendaftaran NPWP secara *online (e-registration)*, dan pelaporan pajak elektronik (*e-filling*) mampu memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga bentuk pelayanan tersebut mampu memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis Kualitas Layanan (X_1) terhadap

Kepatuhan wajib pajak secara langsung tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan tidak membuat wajib pajak secara langsung kepatuhannya meningkat.

Penghitungan koefisien jalur pengaruh tidak langsung menghasilkan Kualitas Layanan (X_1) secara tidak langsung berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) di mana nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari pada pengaruh langsung. Dengan diterimanya H_6 dapat diartikan jika kualitas layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pasuruan membuat wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan meningkat kepatuhannya.

Kepuasan Wajib Pajak dapat menjadi mediator antara Kualitas Layanan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pasuruan tidak secara langsung mempengaruhi Wajib Pajak agar patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak. Menurut Silalahi (2016) kualitas pelayanan perlu ditingkatkan, karena berpengaruh terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak puas dengan pelayanan yang diberikan akan mendorong mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun demikian agar Wajib Pajak tingkat kepatuhannya dapat meningkat sebisa mungkin layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak.

Riadi (2013) mengatakan

bahwa Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Wajib Pajak yang merasa puas akan layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pasuruan dengan sendirinya akan memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak sesuai dengan prinsip self assesment.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan elektronik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik dengan Kepatuhan Wajib Pajak tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan elektronik yang terdiri dari *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* secara langsung berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui kepuasan wajib pajak.

Dengan adanya sistem elektronik wajib pajak semakin mudah untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak tidak dibatasi oleh ruang dan waktu untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Wajib pajak dengan mudah dapat membayar dan melaporkan pajaknya di manapun melalui media internet sehingga wajib pajak tidak harus datang ke KPP Pratama Pasuruan untuk membayar dan melaporkan pajak yang terutang.

e-Registration adalah aplikasi *online* yang disediakan oleh DJP yang disediakan oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi calon wajib pajak yang akan mendaftarkan diri menjadi wajib pajak. Dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh ketika seseorang sudah mempunyai penghasilan yang melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dengan suka rela mendaftarkan diri menjadi wajib pajak. Dengan adanya *e-Registration* akan memudahkan masyarakat yang akan mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.

e-Filing merupakan sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan maupun SPT Masa secara *online* melalui laman internet yang disediakan oleh DJP. Dengan adanya *e-Filing* kepatuhan wajib pajak dalam hal pelaporan SPT Tahunan maupun SPT Masa akan semakin meningkat karena aplikasi ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyampaikan laporan pajaknya. Wajib pajak yang akan menyampaikan laporan SPT Tahunan maupun SPT Masa tidak perlu antri datang ke Kantor Pelayanan Pajak

yang tentunya akan memakan waktu dan biaya. Namun demikian perlu adanya edukasi yang berkelanjutan terhadap wajib pajak akan penggunaan *e-Filing* karena tidak semua wajib pajak faham akan penggunaan teknologi informasi.

e-Billing adalah saran pembayaran pajak secara *online*. Sebelumnya sistem pembayaran pajak dengan menggunakan Surat Setor Pajak (SSP) berupa *hard copy*, hal ini dirasa kurang efektif dan efisien karena wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mengambil dan mengisi SSP. Dengan adanya *e-Billing* wajib pajak semakin mudah ketika akan melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak tinggal membuat *billing* melalui internet dengan menggunakan akun yang sudah didaftarkan di laman www.djponline.pajak.go.id selanjutnya dapat melakukan pembayaran melalui ATM atau *Internet Banking*. Dengan adanya kemudahan ini akan membuat wajib pajak patuh dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang sudah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan dan sistem administrasi perpajakan elektronik terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagaimana sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diperoleh kesimpulan dari hipotesis-hipotesis yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang terdiri

dari kehandalan, Bukti fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2. Sistem administrasi perpajakan elektronik yang terdiri dari *e-Registraion*, *e-Filing*, dan *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Secara langsung peningkatan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Sistem administrasi perpajakan elektronik yang terdiri dari *e-Registraion*, *e-Filing*, dan *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara langsung.
6. Kualitas layanan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak.
7. Sistem administrasi perpajakan elektronik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak.

Saran dan Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan dan kondisi yang terjadi di lapangan ada beberapa saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti yaitu:

1. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya perlu

diupayakan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah. Penambahan dan peningkatan sarana berupa komputer untuk Wajib Pajak yang ingin membuat *billing* pembayaran pajak di KPP Pratama Pasuruan dan juga untuk Wajib Pajak yang akan melaporkan pajaknya secara elektronik karena meskipun dapat dilakukan secara *online* dan mandiri pada kenyataannya masih banya Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Pasuruan untuk keperluan membuat *billing* setoran pajak dan penyampaian laporan peajak. Selain itu penyediaan sarana internet berupa penyediaan *wifi* juga perlu ditingkatkan. Untuk memberikan kepastian kepada Wajib Pajak standar waktu pelayanan juga harus ditepati.

2. Karena sistem administrasi perpajakan elektronik secara langsung dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka untuk menunjang keberhasilan sistem administrasi perpajakan elektronik *e-Filing* yang berbasis internet perlu adanya penambahan kapasitas *bandwitch server* agar *server* tidak mudah trobel saat lalu lintas data sangat padat. Selain itu juga perlu adanya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada Wajib Pajak tentang *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*. Termasuk upaya

penyederhanaan form isian pelaporan agar lebih mudah dipahami oleh Wajib Pajak.

3. Untuk penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak karena masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak seperti tingkat pendidikan, sanksi pajak, perilaku Wajib Pajak dan transparansi penggunaan APBN. Selain penambahan variabel penelitian penelitian berikutnya hendaknya dapat dilakukan dengan penggunaan metode, sampel dan lokasi penelitian lainnya

Daftar Pustaka

- Abimanyu, A. (2004). *Wajib pajak belum patuh*. Retrived Oktober 10, 2018, <http://fiscal.depkeu.go.id/pemik.Html>.
- Astana, I. W., & Merkusiwati, N. K. (2017). *Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak*. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, p. 818-846.
- Caro, L. M., & Garcia, J.A.M. (2007). *Cognitive-affective model of consumer satisfaction. An exploratory study within the framework of asSporting event*. *Journal of Business Research*, 60, p. 108-114.
- Ealau & Pewitt, (1973), *Kebijakan Publik*. Jakarta: Handal Niaga Pustaka.
- Fadilah, I. (2018). *Pengaruh penerapan e-registration, e-filing, dan e-billing terhadap tingkat kepuasan dan dampaknya pada kepatuhan wajib pajak*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Geetha, R. (2012). *E-Filing of Income Tax : Awareness and Satisfaction Level Of Individual Tax Payer In Coimbatore , India*. *Research journal of management sciens*. Vol. 1(4), p. 6-11.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: UNDIP Pers.
- Gunadi, (2004). *Rasionalitas Reformasi Administrasi Perpajakan*. Retrived Oktober 05, 2018, from <http://www.infopajak.com/berita//170504bi1.htm>
- Gunanto, R. (2016). *Pengaruh penerapan sitem e_filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP Pratama Bengkulu*. Universitas Bengkulu.
- Gunanto, R. (2016). *Pengaruh penerapan sitem e_filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP Pratama Bengkulu*. Universitas Bengkulu.
- Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). *Pengaruh e-filing, e-billing, dan e-daktur terhadap kepatuhan pajak pada bmt se-kabupaten kudas*. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 1(1), p. 97-106.

- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper Saddle.
- Kotler, P., & Amstrong. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, W. (2011). *Services marketing (people, technology, strategy)*. England: Pearson Education Limited.
- Lovelock, W. (2011). *Services marketing (people, technology, strategy)*. England: Pearson Education Limited.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Munhurrun, & Ramseook, Prabha. (2010). *Service quality in the public service . International Journal of Management and Marketing Research, Vol. 3 (1)*. p. 37-50.
- Nasucha, Chaizi. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurbaiti, E., Susilo. H., dan Agusti, R.R. (2016). *Pengaruh implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (studi pada wajib pajak terdaftar di kpp pratama malang utara)*. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat, Vol. 02(2)*, p. 556-560.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Parasuraman, A., Zeithaml, W. and Berry L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing, Vol. 49*, pp. 41-50.
- Pujiani, Melli, & Effendi, R. (2012). *Analisis Efektivitas Penggunaan e-system terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*. *Jurnal Akuntansi*.
- Rapina, J., & Yenni, C. (2011). *Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak (survey terhadap kantor pelayanan pajak pratama bandung cibeunying)*. *Jurnal Ristek Akuntansi Vol. 3(2)*.
- Riadi, M. (2013). *Pengertian, faktor, dan pengukuran kepuasan konsumen*. Retrived Juli 15, 2019, from <https://www.kajianpustaka.com/2013/04>.
- Sasser, O., & Wyckoff (1978). *Management of service operations: Text, cases, and readings*. Boston: Allyn&Bacon
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja , cetakan kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Silalahi, U. (2015). *Metode penelitian sosial kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2015). *Metode penelitian sosial kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.

- Suharto, E. (2005). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat*. Bandung: Refika Aditama.
- Sulistyorini, M., Nurlela, S., & Chomsatu, Y. (2017). *Pengaruh penggunaan sistem administrasi e-registrasi, e-billing, e-spt, dan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak*. Surakarta : Universitas Islam Batik Surakarta.
- Suryadi, N., & Abdurrahman, T. (2008). *Pengaruh service quality, customer satisfaction dan switching cost terhadap customer loyalty pelanggan telepon bergerak di kota Malang*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 7(1), p. 188-210.
- Titmuss. (1974). *Social policy*. Jakarta: Handal Niaga Pustaka.
- Waluyo, (2008). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widawati, (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris wajib pajak orang pribadi di kpp pratama boyolali)*. IAIN Surakarta.
- Yeni, R. (2013). *Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak yang dimoderasi oleh pemeriksaan pajak pada kpp pratama padang*. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang Vol.1(1)*.
- Yusril, M. (2014). *Pengaruh administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus terhadap perilaku wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak badan di kantor pelayanan pajak malang selatan)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Zain, M. (2005). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.