

PENGARUH *E-FILING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MAKASSAR BARAT

Nur Aisyah, Maria Kurni Yati, Nurwana, Nur Fatwa Basar

Akuntansi, STIE Tri Dharma Nusantara, Makassar

Akuntansi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar

Email: nuraisyah.se.mak@gmail.com



©2024 - Bongaya Journal of Research in Accounting STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licenci CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract: *This study aims to determine the effect of e-Filing on taxpayer satisfaction at the West Makassar Tax Service Office (KPP). The types of data used are qualitative and quantitative data. The data sources used are primary and secondary data. The regression analysis method is simple, correlation coefficient, determination coefficient () and t-test. The descriptive results of the influence r^2 of e-Filing reached 88% and taxpayer satisfaction reached 90%. The regression equation $Y = 16.66 + 0.65X$, correlation (r) 0.534, determination coefficient () 28.51%, and t-test where $t\text{-calculate} > t\text{-table}$ is $5.130 > 1.668$, meaning that there is a positive and significant influence r^2 of e-Filing on taxpayer satisfaction at the West Makassar Tax Service Office (KPP). Based on this analysis, the hypothesis proposed was accepted*

Keywords: *Tax, E-Filing, Taxpayer Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat. Adapun jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan sekunder. Metode analisis regresi sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi (r^2) dan uji-t. Hasil deskriptif pengaruh *e-Filing* mencapai 88% dan kepuasan wajib pajak mencapai 90%. Persamaan regresi $Y = 16,66 + 0,65X$, korelasi (r) 0.534, koefisien determinasi (r^2) 28,51%, dan uji-t dimana $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $5,130 > 1,668$, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat. Berdasarkan analisis tersebut, maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kata kunci: Pajak, *E-Filing*, Kepuasan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Di Indonesia sektor pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang utama sekitar setengah dari penerimaan negara dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) saat ini berasal dari penerimaan pajak. Pemerintah membutuhkan dana dari penerimaan pajak untuk membiayai pembangunan negara. Setiap tahun target penerimaan pajak terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan APBN. Namun ternyata pertumbuhan penerimaan pajak setiap tahun tidak diimbangi dengan

potensi jumlah penduduk seluruhnya jika dibandingkan dengan potensi pajak, kinerja penerimaan pajak selama ini masih belum optimal.

Sumber pendapatan negara bersumber dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara dari sektor internal sedangkan pinjaman luar negeri adalah pendapatan dari sektor eksternal. Pemerintah berusaha mengurangi sumber eksternal dengan meningkatkan pendapatan internal. Dalam hal ini APBN sumber utamanya adalah pajak (sektor internal). Sebagai sumber pendapatan terbesar, maka pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak. Direktorat jenderal pajak berupaya memaksimalkan pendapatan penerimaan pajak dengan cara intensifikasi dan ekstensifikasi pajak. Hal yang dilakukan menjarung wajib pajak baru dengan perluasan subjek dan objek pajak.

E-government sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah menggunakan dukungan teknologi internet dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi internet diharapkan mampu menjadi jembatan pertukaran informasi yang cepat dan tepat, bagi masyarakat (G2C), pemangku bisnis (G2B) maupun dengan pemerintah (G2G). *E-government* merujuk pada penerapan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam prosedur pelayanan oleh organisasi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan *good governance*.

Adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik membuktikan bahwa pentingnya kualitas pelayanan publik agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, pemberian layanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan yang berlaku agar terhindar dari segala bentuk penyimpangan sehingga dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Kepuasan adalah merupakan perasaan seseorang sesudah menyamakan antara harapan dan hasil yang dirasakan.

Dengan diterapkannya sistem perpajakan berbasis teknologi ini diharapkan terciptanya *good governance*. DJP meluncurkan program *e-Filing* untuk menunjang dalam proses pelaporan surat pemberitahuan dengan mengeluarkan keputusan direktorat jenderal pajak nomor kep-88/PJ/2014 yaitu peluncuran sistem *e-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada direktorat jenderal pajak melalui internet pada *website* DJP atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh DJP.

Pemerintah kota Makassar dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat turut menerapkan sistem *e-Filing* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Hal ini ditegaskan dengan adanya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik yang memudahkan wajib pajak dan fiskus. Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-Filing* ini adalah membantu wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan serta membayar kewajibannya, karena dengan kemudahan melalui internet hal tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Hal ini sangat menguntungkan wajib pajak karena memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan serta membayar secara *online*. Biaya yang dikeluarkan wajib pajak cenderung lebih kecil dibandingkan melaporkan secara manual. Selain itu, proses pelaporan lebih cepat karena wajib pajak melaporkan sendiri SPT, sehingga lebih akurat, efektif dan efisien.

Citra (2019) dalam penelitiannya Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak. Persamaan regresi $Y = 2,785 + 0,562X$. Hasil uji-t t- hitung $3,247 > t$. tabel 1,660. Sedangkan Indah (2019) dalam penelitiannya Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare-pare. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh negatif *E-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil regresi $Y = 2,293 + -1,906X$. Hasil uji hipotesis menunjukkan t. hitung $-1,570 < t$. tabel 1,660.

Penerapan sistem *online* ini dilatar belakangi permasalahan yang selama ini terjadi di berbagai instansi pelayanan pajak, karena proses pelaporan yang masih manual, masih banyak masyarakat yang merasakan proses pelayanan yang berbelit-belit, sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk melaporkan pajaknya.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider (1958), sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Hanjani (2014). Hipotesis atribusi menjelaskan tentang memahami respons individu terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui tujuan mereka di balik peristiwa yang mereka alami. Hipotesis atribusi menjelaskan bahwa ada perilaku yang identik dengan mentalitas dan kualitas tunggal, sehingga dapat dikatakan bahwa hanya dengan melihat perilaku akan benar-benar ingin mengetahui watak atau sifat individu dan juga dapat meramalkan perilaku individu dalam mengelola keadaan tertentu. Dalam hidupnya, seorang individu akan membentuk pemikiran tentang orang lain dan keadaan di sekitarnya yang menyebabkan individu berperilaku dalam kearifan yang disebut atribusi disposisional dan atribusi situasional.

Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan. Maksud teori ini lebih memfokuskan pada perilaku terhadap individunya. Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini terletak pada kepuasan wajib pajak. Dalam penelitian ini akan menggunakan teori atribusi karena dalam kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya perilaku individu.

Menurut Robbins dan Judge (2017:61) teori atribusi menyatakan bahwa ketika kita mengobservasi perilaku seseorang, kita berusaha untuk menentukan apakah penilaian ini disebabkan faktor internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan faktor internal adalah perilaku yang kita percaya berada di bawah kendali pribadi individu. Sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal dihasilkan oleh penyebab dari luar; yaitu, perilaku seseorang yang dilihat sebagai akibat dari tekanan situasi.

Dalam teori ini faktor internal begitu ditekankan pada pribadi seseorang, sebab menyangkut perilaku seseorang yang diterapkan dalam menjalankan kehidupannya. Dalam kasus ini seorang wajib pajak harus dituntut untuk mengetahui dan sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak, serta kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Dilihat dari faktor eksternal kepatuhan seseorang membayar pajak didasari atas adanya kepuasan wajib pajak itu sendiri jadi harus ada campur tangan dari pemerintah baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Menurut Suartana (2017:31), teori atribusi adalah proses perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*) dan kekuatan eksternal (*external forces*). Kekuatan internal merupakan faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti bakat, kemampuan dan usaha. Sedangkan kekuatan eksternal merupakan faktor-faktor yang berasal dari luar atau dari lingkungan sekitar individu, misalnya keberuntungan atau kesulitan yang dialami individu dalam suatu kesulitan dalam pekerjaan.

Dalam teori ini bertujuan untuk dapat mengetahui apakah faktor internal seperti pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan dari

faktor eksternal seperti kualitas pelayanan dan sanksi pajak yang juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib. Menurut Ikhsan (2018:141), atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi adalah teori kepatuhan wajib pajak terkait dengan kepuasan wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Teori *Technology Acceptance Model*

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *technology acceptance model* (TAM). TAM menjelaskan tentang pengguna teknologi yang menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individunya. Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap pengguna suatu teknologi. Dalam TAM, niat ditentukan oleh sikap penggunaan teknologi baik secara langsung atau tidak langsung terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*ease to use*) dan juga kemanfaatan (*usefulness*) untuk menjelaskan minat pengguna (*user's intention*).

Menurut Agoes (2017), menyatakan bahwa teori ini merupakan salah satu teori yang merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan biasanya digunakan untuk menjelaskan penerimaan disebut metode penerimaan teknologi informasi. Sedangkan Gunadi (2017:32), menyatakan bahwa TAM merupakan salah satu teori mengenai penggunaan sistem informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem informasi.

Pengguna teknologi merasa memiliki persepsi positif terhadap teknologi. Persepsi negative muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut, artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna memiliki pengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar menentukan upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan untuk menggunakan teknologi.

Menurut Nurmantu (2017), *technology acceptance model* memiliki dua aspek, yaitu sebagai berikut:

- a. Kemanfaatan, adalah merupakan tingkat kepercayaan pengguna pada penggunaan sistem yang akan meningkatkan kinerja pengguna.
- b. Kemudahan penggunaan, adalah tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. *Technology acceptance model* (TAM) percaya bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan. Aspek perilaku dalam pengadopsian teknologi informasi adalah sebuah hal penting untuk diperhatikan, karena interaksi antara pengguna dan perangkat komputer, merupakan hasil pengaruh dari persepsi, sikap, afeksi sebagai aspek keperilakuan yang ada pada diri individu sebagai pengguna.

Pajak

Pajak sebagai bantuan uang secara *insidental* atau secara periodik (tanpa kontra prestasinya) yang dipungut oleh badan yang bersifat umum (negara) untuk memperoleh pendapatan ketika terjadi suatu *tatbestand* (sasaran pemajakan) karena undang-undang telah menimbulkan utang pajak. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kepentingan dan kemakmuran rakyat.

Menurut Asri (2017:21), pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan "surplus" nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Sedangkan Nurmantu (2017:43), pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, untuk

menutupi biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Mardiasmo (2018:83), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Waluyo (2017:52), pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Masalah pajak merupakan masalah yang krusial di setiap negara, apalagi di Indonesia. Di suatu daerah banyak potensi pajak yang belum tergali secara maksimal. Dengan demikian diperlukan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak demi pembiayaan pembangunan sehingga pertumbuhan ekonomi dapat merata dengan lebih baik. Selain itu, masyarakat juga harus mengerti tentang hakikat, fungsi, dan manfaat pajak sehingga kesadaran mereka untuk membayar pajak dapat mereka rasakan.

Pajak bertujuan untuk memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka untuk mewujudkan kehidupan yang merata, sejajar, serta sederajat dengan bangsa lain yang lebih maju. Maka dari itu, pelaksanaan pembangunan nasional diharapkan, sistematis, serta memberikan manfaat yang lebih efektif bagi kehidupan masyarakat. Pajak juga digunakan untuk keperluan negara serta untuk sebesar-besarnya kepentingan dan kemakmuran rakyat.

Pajak juga dapat diperuntukkan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk dapat membiayai *public investment*. Secara keseluruhan jenis-jenis pajak ada banyak, semua tergantung dengan penggolongannya masing-masing. Di Indonesia sendiri, jenis pajak dapat dibedakan berdasarkan jenis lembaga pemungutannya, sifatnya, dan golongannya.

Menurut Agoes (2017:18), jenis-jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutannya, antara lain sebagai berikut:

- a. Pajak negara (pajak pusat), yaitu pajak yang dipungut oleh negara atau pemerintah pusat yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh pihak departemen keuangan dan hasilnya akan digunakan untuk biaya rumah tangga negara pada umumnya, misalnya pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penghasilan (PPh), pajak bumi dan bangunan (PBB).
- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota, pemungutannya berdasarkan pada peraturan daerah masing-masing dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga pada daerah masing-masing.

Menurut Resmi (2017:8), jenis-jenis pajak berdasarkan sifatnya, antara lain sebagai berikut:

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang bersifat perorangan yang memperhatikan pertama-tama keadaan pribadi si wajib pajak untuk menetapkan pajaknya harus ditemukan alasan-alasan yang bersifat objektif yang berhubungan erat dengan keadaan materialnya. Misalnya pajak penghasilan yang dihasilkan oleh orang pribadi.
- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang pertama-tama melihat objeknya baik itu berupa benda, dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian mencari subjeknya (orang atau badan hukum) yang bersangkutan langsung dengan tidak mempersoalkan apakah subjek pajak ini berdomisili Indonesia atau tidak. Misalnya pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah.

Menurut Ardiyos (2017:92), jenis-jenis pajak berdasarkan golongannya, antara lain sebagai berikut:

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang dibebankan sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan, tidak boleh dilimpahkan dan diserahkan kepada orang lain. Sedangkan dalam pengertian administratif, pajak langsung adalah pajak yang dipungut secara berkala, misalnya adalah pajak penghasilan.
- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang dapat dilimpahkan bebannya kepada orang lain, sebagai contoh pihak ketiga atau konsumen, misalnya pajak restoran.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak demi pembiayaan pembangunan sehingga pertumbuhan ekonomi dapat merata dengan lebih baik. Di suatu daerah banyak potensi pajak yang belum tergali secara maksimal. Masalah pajak merupakan masalah yang krusial di setiap negara, apalagi di Indonesia.

Menurut Rahayu (2017:23), sistem pemungutan pajak antara lain sebagai berikut:

- a. *Official assessment system*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif).
- b. *Self assessment system*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada kantor pelayanan pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.
- c. *With holding system*, yaitu suatu cara pemungutan pajak dimana penghitungan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dilakukan oleh pihak ketiga.

Pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Menurut Widyantari (2018:41), fungsi pajak antara lain sebagai berikut:

- a. Fungsi *budgetair*, yaitu pajak berfungsi sebagai sumber dana dan pendapatan yang juga diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi *regulerend*, yaitu pajak yang berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial ekonomi.
- c. Fungsi sosial, yaitu hak milik seseorang diakui dan pemanfaatannya tidak bertentangan dengan kepentingan masyarakat atau boleh dikatakan bahwa besarnya pemungutan pajak harus disesuaikan dengan kekuatan seseorang untuk dapat mencapai kepuasan setinggi-tingginya.
- d. Fungsi demokrasi, yaitu pajak dapat dipungut sebagai wujud bentuk persamaan partisipasi dalam pembangunan masyarakat Indonesia.
- e. Fungsi redistribusi, yaitu pajak dipungut kepada semua lapisan sebagai wujud untuk penegakan keadilan. Makin banyak kebutuhan yang harus dipenuhi, maka makin kecil kekuatan seseorang untuk membayar pajaknya.

Menurut Anoraga (2018:34), asas-asas pemungutan pajak, antara lain sebagai berikut:

- a. *Equality*, yaitu pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, dimana pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan mereka untuk membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diterimanya setelah membayar pajak.
- b. *Certainty*, yaitu penetapan pajak tidak ditentukan sewenang-wenang dan semata-mata oleh pemerintah.
- c. *Convenience*, yaitu wajib pajak harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan baginya.
- d. *Economy*, yaitu biaya pemungutan pajak dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin.

Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungutan pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Sumarsan (2017:72), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Sedangkan Rahman (2017:32), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Aryati (2017:136), wajib pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi, dan penghasilan tidak kena pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah subjek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat objektif yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pajak merupakan penerimaan terbesar, seperti halnya Indonesia pajak menyumbang pendapatan lebih besar. Selain daripada itu untuk memenuhi kepentingan rakyat dari sisi kesejahteraan pemerintah diharapkan dapat mewujudkan kepentingan tersebut. Dalam memenuhi kepentingan tersebut pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit oleh karenanya perlu dievaluasi mengenai sumber pendapatan pemerintah agar didapat informasi yang akurat sehingga dapat dijadikan bahan masukan mengenai alokasi dana pemerintah. Salah satu sumber pendapatan adalah dana dari rakyat yang dikenal dengan pajak.

Menurut Gusfahmi (2018:63), jenis-jenis wajib pajak orang pribadi antara lain sebagai berikut:

- a. Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak dalam negeri, yaitu sebagai berikut:
 1. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia.
 2. Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.
 3. Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- b. Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak luar negeri, yaitu sebagai berikut:
 1. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
 2. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Wajib pajak merupakan faktor utama menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, dengan kata lain harus mendapatkan pelayanan yang terbaik, kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dijamin. Namun kenyataannya banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu: yaitu petugas yang lambat dalam bekerja, tidak ramah, menunggu terlalu lama dan lain sebagainya pada akhirnya menimbulkan adanya keluhan, sehingga akhirnya akan berakibat wajib pajak tidak patuh dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga apabila sikap dan pelayanan tdk dibenahi maka akan terjadi penurunan penyampaian SPT.

Kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk dapat menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Menurut Junaidi (2018:42), faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak antara lain sebagai berikut:

- a. Pengetahuan tentang sistem penilaian sendiri dan akurasi perpajakan, yaitu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak menghitung sendiri jumlah pajaknya. *Self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Untuk dapat meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, perlu bersikap adil dan terbuka saat menerapkan undang-undang perpajakan, menyederhanakan undang-undang dan prosedur perpajakan, dan memberikan layanan yang baik dan cepat kepada wajib pajak. \
- b. Kualitas layanan, yaitu suatu layanan memenuhi standar 4K (yaitu kelancaran, keamanan, kepastian, kenyamanan dan kepastian hukum), maka dapat dikatakan berkualitas tinggi. Bisa juga diukur dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, serta respon, kesopanan, kompetensi dan kredibilitas pelayanan dan petugas pajak.
- c. Pendidikan, yaitu karena ketika seseorang memiliki jenjang pendidikan yang lebih tinggi maka akan lebih mudah memahami ketentuan hukum di bidang perpajakan. Begitu pula jika tingkat pendidikannya rendah maka pemahaman wajib pajak terhadap peraturan juga akan rendah sehingga mengakibatkan penurunan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.
- d. Pengertian wajib pajak tentang sanksi perpajakan, yaitu ketentuan mengenai sanksi perpajakan dalam peraturan perundang-undangan tentang sanksi pidana dan sanksi administrasi (denda dan bunga), merupakan cara agar wajib pajak memahami kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk selalu mematuhi peraturan pemerintah. Jika ada sanksi, jika wajib pajak tidak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, maka akan memperburuk pemikiran dan persepsinya.

E-Filing

Sistem *e-Filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat untuk pengiriman data SPT. Dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan kepuasan wajib pajak.

E-Filing sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan wajib pajak dengan aparat pajak dan control wajib pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-Filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek korupsi.

Menurut Jogiyanto (2018:62), *e-Filing* adalah cara melaporkan SPT anda secara cepat, dan gratis tanpa perlu mengantri di KPP, tanpa ribet, dan bisa dilakukan di mana saja serta kapan saja dan *e-filing* adalah salah satu cara penyampaian pelaporan pajak melalui media elektronik secara *online & real time* ke DJP dan dapat digunakan oleh seluruh wajib pajak badan maupun perorangan di seluruh Indonesia. Sedangkan Haryono (2018:97), *e-filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet di website direktorat jenderal pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT elektronik atau *application service provider* (ASP).

Layanan *e-filing* melalui situs direktorat jenderal pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>). Untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya, *e-filing* di DJP

online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *loader e- SPT*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang kantor pelayanan (KPP).

Menurut Widyaningsih (2018:41), mendefinisikan sistem *e-filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan secara cepat. Sedangkan Joko (2017:121), *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. *E-Filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Semua formulir laporan tanda terima secara manual.

Surat pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban. SPT berisi jumlah pajak terutang serta pelunasan pajak yang telah dilakukan dalam periode tertentu. *E-filing* merupakan sebuah inovasi untuk mempercepat dan mempermudah administrasi perpajakan.

Sistem *e-Filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak. *e-Filing* juga disarankan oleh kantor pajak yaitu lebih cepat penerimaan laporan SPT dan Lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

E-Filing merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *real time* kepada kantor pajak. Jadi penerapan sistem *e-Filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *real time* yang diterapkan oleh direktorat jenderal pajak.

Menurut Anoraga (2018:93), proses dalam menggunakan *e-Filing* dan tata cara penyampaian SPT tahunan yang dilakukan direktorat jenderal pajak secara *e-Filing* antara lain sebagai berikut:

- a. Mengajukan permohonan aktivasi EFIN ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) EFIN atau *electronic Filing identification number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP.
- b. Mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak *online*, yakni di laman DJP *online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Data yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, yaitu NPWP dan EFIN. Masukkan NPWP, nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”. Selanjutnya, sistem secara otomatis akan mengirimkan identitas pengguna (NPWP), password, dan link aktivasi melalui email yang wajib pajak daftarkan. Klik link aktivasi tersebut. Setelah akun diaktifkan, silahkan login kembali dengan NPWP dan password yang sudah diberikan.
- c. Mengisi dan mengirim SPT tahunan, wajib pajak harus masuk ke layanan *e-Filing* pada laman layanan pajak *online*. Selanjutnya pilih “buat SPT”. Ikuti panduan yang diberikan termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada. Apabila SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Selanjutnya wajib pajak mengirim SPT tersebut, dengan cara mengambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui email wajib pajak. Masukkan kode verifikasi dan setelah itu klik “kirim SPT”.

E-filing adalah surat pemberitahuan masa atau tahunan yang dimana formulirnya berbentuk elektronik dan juga cara penyampaiannya menggunakan elektronik dalam bentuk data digital yang dapat disampaikan langsung ke Direktorat Jenderal Pajak melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup baik dan *fascio* yang berarti melakukan. Kepuasan adalah persamaan perasaan seseorang apabila hasil (kinerja) yang dirasakan

sesuai dengan harapan atau kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah menyamakan antara persepsi terhadap hasil suatu produk.

Menurut Sedarmayanti (2017:51), kepuasan wajib pajak merupakan perasaan bahagia atau tidak bahagia seseorang dalam menerima produk/jasa dari keseluruhan manfaat yang diharapkan. Perasaan tersebut timbul dari interaksi yang dilakukan. Kepuasan wajib pajak merupakan evaluasi subjektif dari berbagai konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan. Kepuasan wajib pajak juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatannya, kualitas informasi, kualitas layanan, dan juga mengenai kualitas sistem.

Menurut Junaidi (2018:41), kepuasan wajib pajak adalah pengguna wajib pajak mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan. Sedangkan Pasolog (2018:72), kepuasan wajib pajak merupakan salah satu kriteria penting untuk menentukan kebergunaan dari sebuah sistem perpajakan.

Persepsi wajib pajak mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian, sedangkan persepsi itu sendiri merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasi atau mencari masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia serta mengartikan stimulus yang diterima menjadi suatu makna, makna dari proses tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Pada kantor pelayanan pajak biasa dilakukan kegiatan survey mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang ada pada suatu instansi/organisasi untuk dijadikan bahan evaluasi. Begitu pula dengan kepuasan wajib pajak, jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang ada maka itu akan berdampak pada kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan bahagia atau tidak bahagia seseorang dalam menerima produk/jasa dari keseluruhan manfaat yang diharapkan. Perasaan tersebut timbul dari interaksi yang dilakukan. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subjektif dari berbagai konsekuensi yang menyenangkan dan tidak menyenangkan.

Hubungan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Junaidi (2018:126), penerapan sistem *e-Filing* oleh kantor pajak diharapkan dapat mewujudkan harapan wajib pajak akan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbaiki atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada wajib pajak untuk dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

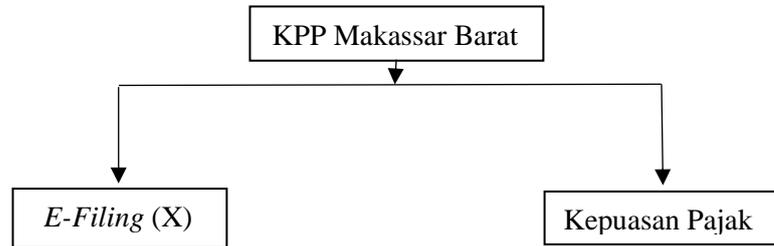
Menurut Mardiasmo (2018:142), *e-filing* merupakan salah satu bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT Tahunan dan pembayaran SPT masa kepada dirjen pajak. Dengan penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Menurut Nurmantu (2017:141), sistem penerapan *e-filing* yang memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu response, maka diharapkan sistem *e-filing* dapat memberikan kepuasan wajib pajak itu sendiri.

Kerangka Pikir

Untuk mengetahui pengaruh *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak, maka dibuatlah kerangka pikir. Adapun bagan dari kerangka pikir penelitian terdahulu yang dilakukan yaitu seperti dibawah ini:

Gambar 1 : Kerangka pikir pengaruh *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak



Sumber : Penulis, 2023

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah diduga bahwa *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat, yang berlokasi di Jl. Balaikota No 15 Kota Makassar.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis data kualitatif dan kuantitatif, Sumber data yaitu Data primer dan Data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-Filing* pada KPP Makassar Barat. Teknik penentuan sampel menggunakan *convenience sampling*.

Tabel 3.1. Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	<i>E-Filing</i> (X)	Efisien	1 - 2
		Efektif	3 - 4
		Transparansi	5 - 6
		Akuntabilitas	7 - 8
		Lebih ramah lingkungan	9 - 10
2	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Konfirmasi harapan	1 - 3
		Kesediaan untuk merekomendasikan	4
		Kualitas pelayanan	5 - 6
		Mudah membayar	7 - 8
		Ketepatan pelayanan	9 - 10
		Keterbukaan informasi	

Sumber : Pasolog (2017:98), dan Rahman (2017:141)

Teknik pengukuran skor atau nilai yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang memakai skala likert yang terdiri dari 5 (lima) alternatif pilihan yang mempunyai tingkatan sangat rendah sampai dengan sangat tinggi (bernilai 1 s/d 5), yang diterapkan secara bervariasi sesuai pernyataan. Adapun kriteria penilaian instrumen skala likert adalah:

Tabel 3.2. Instrument Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup Setuju	3
4.	Kurang Setuju	2
5.	Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:139)

Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden melalui klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4 dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi pada kuesioner dikalikan dengan jumlah responden. Untuk masing-masing variabel terdiri dari 10 dimensi (bobot), dengan 20 item kuesioner dan jumlah responden 68 orang, maka diperoleh:

Skor aktual : Jawaban seluruh responden sebanyak 68 atas 20 pernyataan kuesioner yang diajukan.

Skor ideal : Bobot tertinggi dikalikan jumlah sampel yakni $5 \times 68 = 340$.

% Skor aktual : Skor aktual dibagi skor ideal dikali 100%.

Selanjutnya dikonversi ke dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3. Interval Ideal dan Skor Aktual

No.	Interval (%)	Kriteria
1.	0 – 20	Tidak baik
2.	21 – 40	Kurang baik
3.	41 – 60	Cukup baik
4.	61 – 80	Baik
5.	81 – 100	Sangat baik

Sumber: Sugiyono (2017:128)

1. Analisis Statistik

- a. Analisis regresi linear sederhana yaitu suatu alat analisis skor untuk mengetahui pengaruh *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = Kepuasan wajib pajak

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = *E-Filing*

Untuk menentukan nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y}{n} - b \frac{\sum x}{n}$$

$$a = \underline{y} - b\underline{x}$$

Koefisien regresi (b) adalah kontribusi besarnya perubahan nilai variabel bebas (X), semakin besar nilai koefisien regresi, maka kontribusi perubahan juga semakin besar, dan sebaliknya akan semakin kecil. Kontribusi perubahan variabel X juga ditentukan oleh koefisien regresi positif atau negatif.

Analisis koefisien korelasi adalah analisis untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel digunakan rumus korelasi (r) dengan rumus: :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) \cdot (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dimana:

n = sampel

Untuk mengukur interval keeratan hubungan antara variabel kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, maka digunakan standar pengukuran korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.4. Interpretasi Koefisien Korelasi (r)

No.	Interval koefisien korelasi	Kriteria
1.	0.00 – 0,199	Sangat rendah
2.	0,20 – 0.399	Rendah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0.60 – 0.799	Kuat
5.	0,80 – 1.000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2017:242)

- b. Koefisien determinasi adalah analisis untuk membuktikan keterkaitan variabel (X) dan (Y) maka dilanjutkan dengan koefisien determinasi (KD) dengan rumus:

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

- c. Uji-t adalah uji hipotesis yang dilakukan dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

- 1) Melalui uji hipotesis, yaitu:

- a) $H_0 : r \leq 0$, (H_0 diterima dan menolak H_a)
 b) $H_a : r > 0$, (H_a diterima dan menolak H_0)

Dimana:

H_0 = hipotesis nol

H_a = hipotesis alternatif

r = arah korelasi atau arah hubungan

\leq = lebih kecil atau sama dengan

$>$ = lebih besar

- 2) Menentukan tingkat signifikan pada α yakni sebesar 5% dengan menentukan t-tabel pada tingkat signifikan 5% dengan rumus:

$$Df = n - k$$

Dimana:

n = total sampel

k = kedua variabel yakni X dan Y

- 3) Menentukan nilai t-hitung, dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r^2 \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} kemudian membuat kesimpulan, yakni apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan menerima H_a sedangkan apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka, H_0 diterima dan menolak H_a

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

1. Analisis E-Filing

Hasil analisis juga dimaksudkan untuk dapat mengetahui seberapa besar tanggapan responden atas beberapa pertanyaan yang juga erat kaitannya dengan penerapan sistem e-Filing bagi wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat.

- a. Pernyataan pertama, rata-rata para responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 298 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 88% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan dengan penerapan *e-Filing*, wajib pajak dapat melakukan pelaporan secara online.
- b. Pernyataan kedua, rata-rata responden memberikan jawaban B dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 298 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 88% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan dengan *e-Filing*, maka proses pelaporan wajib pajak bisa dilakukan kapanpun.
- c. Pernyataan ketiga, rata-rata responden memberikan jawaban B dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 292 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 86% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan dengan *e-Filing* memungkinkan wajib pajak melaporkan wajib pajaknya dengan praktis.
- d. Pernyataan keempat, rata-rata para responden memberikan jawaban B dengan bobot sebesar 4 dengan jumlah skor 306 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan dengan adanya *e-Filing*, maka membantu proses pelaporan wajib pajak tepat waktu.
- e. Pernyataan kelima, rata-rata responden memberikan jawaban B dengan
- f. bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 292 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 86% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan *e-Filing* lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- g. Pernyataan keenam, rata-rata para responden memberikan jawaban B dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 306 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan *e-Filing* memudahkan sistem perhitungan wajib pajak yang akan dibayarkan.
- h. Pernyataan ketujuh, rata-rata para responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 304 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 89% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan sistem *e-Filing* dapat memberikan informasi terkait dengan pelayanan terhadap wajib pajak.
- i. Pernyataan kedelapan, rata-rata para responden memberikan jawaban B dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 292 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 86% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan ketersediaan informasi yang disajikan sistem terkait proses pelaporan wajib pajak.
- j. Pertanyaan kesembilan, rata-rata para responden memberikan jawaban B dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 302 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 89% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan *e-Filing* memberikan sistem pelaporan wajib pajak sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.
- k. Pertanyaan kesepuluh, rata-rata responden memberikan jawaban B dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 290 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 85% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan *e-Filing* dapat memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi.

$$\text{Persentase \% skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase \% skor aktual} = \frac{2980}{10 \times 5 \times 68} \times 100\%$$

$$\text{Persentase \% skor aktual} = \frac{2980}{3400} \times 100\%$$

$$\text{Persentase \% skor aktual} = 88 \%$$

Hasil analisa, menunjukkan bahwa persentase *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat sebesar 88%, sehingga jika dikaitkan dengan skor yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu antara 81 sampai dengan 100, maka dapat dikatakan, bahwa *e-Filing* termasuk sangat baik.

2. Analisis Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak merupakan evaluasi subjektif dari berbagai konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan. Kepuasan wajib pajak juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan juga mengenai kualitas sistem. Memberikan kepuasan pada setiap wajib pajak adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis.

- a. Pernyataan pertama, rata-rata para responden memberikan jawaban B dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 302 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 89% termasuk sangat baik. Hal ini dikarenakan *e-Filing* dapat merekam data saya dengan cepat dan tepat juga lebih akurat.
- b. Pernyataan kedua, rata-rata responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 312 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 92% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan dengan adanya sistem *e-Filing* perhitungan pajak saya jauh lebih akurat. Pernyataan ketiga, rata-rata responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 308 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 91% termasuk sangat baik. Hal ini artinya *e-Filing* dapat menghasilkan laporan sesuai yang saya inginkan.
- c. Pernyataan keempat, rata-rata para responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 310 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 91% termasuk sangat baik. Hal ini dikarenakan *e-Filing* dapat mengurangi kesalahan-kesalahan pelaporan SPT saya.
- d. Pernyataan kelima, rata-rata para responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 308 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 91% termasuk sangat baik. Hal ini dikarenakan sistem *e-Filing* dengan mudah dapat dioperasikan sesuai kebutuhan saya.
- e. Pernyataan keenam, rata-rata para responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 306 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% termasuk sangat baik. Hal ini dikarenakan *e-Filing* dapat mempermudah pelaporan wajib saya.
- f. Pernyataan ketujuh, rata-rata para responden memberikan jawaban B
- g. dengan bobot nilai sebesar 4 dengan jumlah skor 304 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 89% termasuk sangat baik. Ini berarti saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan *e-Filing*.
- h. Pernyataan kedelapan, rata-rata para responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 306 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% termasuk sangat baik. Hal ini dikarenakan saya tidak membutuhkan waktu lama untuk melaporkan SPT secara online.
- i. Pernyataan kesembilan, rata-rata responden memberikan jawaban A dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 306 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% termasuk kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan saya dapat melaporkan SPT kapanpun ketika saya memiliki waktu luang.
- j. Pertanyaan kesepuluh, rata-rata responden memberikan jawaban A
- k. dengan bobot nilai sebesar 5 dengan jumlah skor 308 poin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90,58% termasuk sangat baik. Hal ini artinya pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* dapat memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi.

Tabel dan uraian mengenai kepuasan wajib pajak, maka dapat dipastikan hasil analisa yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

$$\text{Persentase \% skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase \% skor aktual} = \frac{3070}{10 \times 5 \times 68} \times 100\%$$

$$\text{Persentase \% skor aktual} = \frac{3070}{3400} \times 100\%$$

$$\text{Persentase \% skor aktual} = 90\%$$

Hasil analisa mengenai kepuasan wajib pajak, menunjukkan pencapaian persentase sebesar 90%, sehingga jika dikaitkan dengan skor yang telah ditentukan sebelumnya yaitu antara 81 sampai dengan 100, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak termasuk sangat baik.

Hasil Analisis Statistik

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

Tabel 12: Perhitungan komponen regresi linear sederhana.

No	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	43	43	1849	1849	1849
2	44	44	1936	1936	1936
3	44	47	1936	2209	2068
4	44	44	1936	1936	1936
5	42	40	1764	1600	1680
6	40	40	1600	1600	1600
7	45	47	2025	2209	2115
8	45	46	2025	2116	2070
9	44	45	1936	2025	1980
10	42	44	1764	1936	1848
11	45	46	2025	2116	2070
12	45	46	2025	2116	2070
13	46	47	2116	2209	2162
14	44	44	1936	1936	1936
15	41	45	1681	2025	1845
16	43	46	1849	2116	1978
17	42	47	1764	2209	1974
18	45	46	2025	2116	2070
19	45	47	2025	2209	2115
20	45	46	2025	2116	2070
21	45	47	2026	2209	2115
22	45	47	2025	2209	2115
23	43	44	1849	1936	1892
24	44	44	1936	1936	1936
25	42	47	1764	2209	1974
26	42	44	1764	1936	1848
27	45	46	2025	2116	2070
28	44	44	1936	1936	1936
29	42	46	1764	2116	1932
30	44	46	1936	2116	2024
31	45	45	2025	2025	2025
32	45	45	2025	2025	2025
33	45	45	2025	2025	2025

34	45	45	2025	2025	2025
35	43	43	1849	1849	1849
36	44	44	1936	1936	1936
37	44	47	1936	2209	2068
38	44	44	1936	1936	1936
39	42	40	1764	1600	1680
40	40	40	1600	1600	1600
41	45	47	2025	2209	2115
42	45	46	2025	2116	2070
43	44	45	1936	2025	1980
44	42	44	1764	1936	1848
45	45	46	2025	2116	2070
46	45	46	2025	2116	2070
47	46	47	2116	2209	2162
48	44	44	1936	1936	1936
49	41	45	1681	2025	1845
50	43	46	1849	2116	1978
51	42	47	1764	2209	1974
52	45	46	2025	2116	2070
53	45	47	2025	2209	2115
54	45	46	2025	2116	2070
55	45	47	2026	2209	2115
56	45	47	2025	2209	2115
57	43	44	1849	1936	1892
58	44	44	1936	1936	1936
59	42	47	1764	2209	1974
60	42	44	1764	1936	1848
61	45	46	2025	2116	2070
62	44	44	1936	1936	1936
63	42	46	1764	2116	1932
64	44	46	1936	2116	2024
65	45	45	2025	2025	2025
66	45	45	2025	2025	2025
67	45	45	2025	2025	2025
68	45	45	2025	2025	2025
Σ	2980	3070	130732	138806	134628

Sumber : Data diolah, 2023

Nilai a dan b dapat dihitung sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{68(134.628) - (2.980)(3.070)}{68(130.732) - (2.980)^2}$$

$$b = \frac{9.154.704 - 9.148.600}{8.889.776 - 8.880.400}$$

$$b = \frac{6.104}{9.376}$$

$$b = 0,65$$

Sedangkan Nilai a dihitung sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum y}{n} - b \frac{\sum x}{n}$$

$$a = \frac{3.070}{68} - \frac{0,65 (2.980)}{68}$$

$$a = \frac{3.070 - 1.937}{68}$$

$$a = \frac{1.133}{68}$$

$$a = 16,66$$

Hasil analisis perhitungan diatas, maka persamaan regresi linear sederhana antara variabel x dan y adalah:

$$Y = 16,66 + 0,65X$$

- Nilai konstanta sebesar 16,66 menunjukkan bahwa apabila variabel *e-Filing* bernilai konstan atau sama dengan nol maka variabel kepuasan wajib pajak sebesar 16,66.
- Nilai koefisien regresi sebesar 0,65 menunjukkan apabila nilai variabel *e-Filing* meningkat sebesar satu satuan maka nilai variabel kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 0,65.

2. Koefisien Korelasi (r)

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) \cdot (\sum y^2) - (\sum x)^2 \cdot (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{68 (134.628) - (2.980)(3.070)}{\sqrt{[68 (130.732) - (2.980)^2][68 (138.806) - (3.070)^2]}}$$

$$r = \frac{6.104}{\sqrt{(8.889.776 - 8.880.400)(9.438.808 - 9.424.900)}}$$

$$r = \frac{6.104}{\sqrt{9.376 \times 13.908}}$$

$$r = \frac{6.104}{\sqrt{130.401.408}}$$

$$r = \frac{6.104}{11.419}$$

$$r = 0,534$$

Hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi 0,534 berada pada 0,40-0,599 dengan korelasi tingkat sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sedang antara *e-Filing* (X) dan kepuasan wajib pajak (Y).

2. Koefisien Determinasi.

- Koefisien Determinasi (KD) = $r^2 \times 100\%$
 $= (0,534)^2 \times 100\%$
 $= 0,2851 \times 100\%$
 $= 28,51\%$

Hasil determinasi (r^2) adalah 0,2851 hal ini berarti, bahwa variabel *e-Filing* mampu menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak sebesar 28,51% dan sisanya 71,49% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

- Pengujian Hipotesis (uji-t)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dari perhitungan koefisien korelasi di atas diketahui :

Nilai koefisien korelasi (r) = 0,534

Taraf nyata (α) = 0,05 (5%)

Nilai tabel memiliki derajat bebas (db) = $n - 2$
 $= 68 - 2$
 $= 66$

Maka, $t_{tabel(0,05; 32)} = 1.668$ (lihat lampiran t-tabel).

$$t_{hitung} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = 0,534 \sqrt{\frac{68-2}{1-(0,534)^2}}$$

$$t_{hitung} = 0,534 \sqrt{\frac{66}{1-0,2851}}$$

$$t_{hitung} = 0,534 \sqrt{\frac{66}{0,7149}}$$

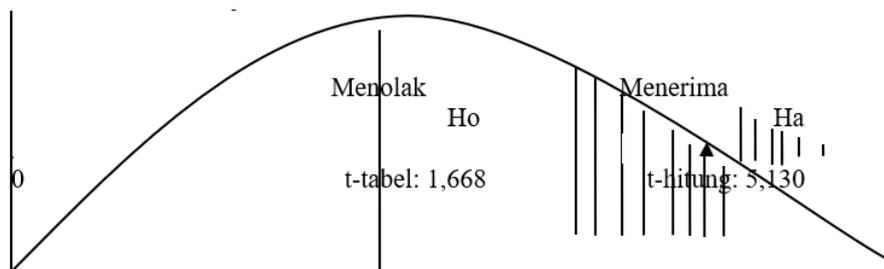
$$t_{hitung} = 0,534 \sqrt{92,320604}$$

$$t_{hitung} = 0,534 \times 9,608361$$

$$t_{hitung} = 5,130$$

Uji statistik koefisien korelasi diperoleh $t_{hitung} = 5,130$ karena $t_{hitung} = 5,130 > t_{tabel, 0.05; 32} = 1,668$, maka dapat diketahui bahwa menerima H_a dan menolak H_o . Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *e-Filing* dengan kepuasan wajib pajak. Yakni, jika *e-Filing* diterapkan dan terus dijalankan, maka akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Gambar 3 : Grafik Uji Statistik Koefisien Korelasi



Sumber : Data diolah, 2023.

Hasil perhitungan t-hitung dan gambar kurva hipotesis, diketahui bahwa variabel bebas (*e-Filing*) tersebut memiliki korelasi atau hubungan terhadap peningkatan variabel kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat ditunjukkan oleh keberadaan variabel bebas tersebut dengan t-hitung pada sebelah kanan kurva pengujian hipotesis dan memiliki nilai yang lebih besar dari nilai kritis (1.668: $\alpha=0.05$). Hal ini juga memberikan petunjuk bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang positif dan signifikan searah, artinya setiap perubahan yang terjadi oleh karena perlakuan peningkatan variabel *e-Filing*, maka variabel lainnya, yaitu variabel kepuasan wajib pajak dapat juga meningkat.

Hal ini senada dengan pernyataan Junaidi (2018:126), penerapan sistem *e-Filing* oleh kantor pajak diharapkan dapat mewujudkan harapan wajib pajak akan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut

adalah dengan memperbaiki atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada wajib pajak untuk dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Citra (2018), Ernawati (2018), Gebi (2019), Indri (2019), dan Jodi (2019), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini didapatkan pencapaian persentase variabel *e-Filing* sebesar 88% dan variabel kepuasan wajib pajak mencapai 90% dengan keeratan hubungan sangat kuat. Persamaan regresi linear sederhana adalah $y = 16,66 + 0,65x$. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,534 dengan kriteria sedang. Hasil koefisien determinasi (r^2) mencapai 28,51%. Hasil uji hipotesis dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,130 > 1,668$ pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$.

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat, hendaknya selalu melakukan sosialisasi mengenai penggunaan sistem *e-Filing* kepada setiap wajib pajak agar kedepannya dapat menimbulkan kepuasan wajib pajak.
2. Perlu adanya penelitian lain diluar variabel penelitian ini dikarenakan masih terdapat 71,49% pengaruh diluar variabel yang diteliti.
3. Oleh karena penelitian ini terbatas hanya pada ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat, maka disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan objek yang berbeda, tetapi dengan judul yang sama.

DAFTAR RUJUKAN

- Agoes, Sukrisno. 2017. *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Pajak*. Jilid Kesatu. Edisi Keempat. Salemba Empat. Jakarta.
- Anoraga. 2018. *Konsep Dasar dan Hukum Perpajakan*. Edisi Kedua. Rineka cipta. Jakarta.
- Ardiyos. 2017. *Akuntansi Perpajakan*. Citra Harta Prima. Jakarta.
- Aryati, Titik. 2017. *Akuntansi, Auditing, dan Informasi Perpajakan*. Penerbit Deepublish. Yogyakarta.
- Asri, Abdul. 2017. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia. Perspektif Ekonomi*. Integritas Dinamika Press. Jakarta.
- Devano, S. 2017. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Prenada Media. Jakarta.
- Gunadi, M. 2017. *Administrasi Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Gus Fahmi. 2018. *Pajak Menurut Hukumnya*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Haryono, J. 2018. *Pajak (Pengauditan)*. Buku Ketiga. Cetakan Pertama. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Ikhsan, A. 2018. *Teori Akuntansi & Riset Multiparadigma*. Cetakan Satu. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Junaidi. 2018. *Kualitas Pelayanan Pajak: Perspektif Opini Pajak*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Jogiyanto, Hartono. 2018. *Teori Portofolio, dan Analisis Pajak*. Edisi Ketujuh. BPF. Yogyakarta.
- Joko. 2017. *Akuntansi Perpajakan*. Edisi Kedua. Yayasan Pancur Siwah. Jakarta.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Nurmantu, Safri. 2017. *Pengantar Perpajakan*. Cetakan Kedua. Jakarta.
- Pasolog, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Kedua. Alfabeta. Bandung.
- Rachmawati, Sistya. 2018. *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan Terhadap Pajak*. Gramedia. Jakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahman, Abdul. 2017. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa. Bandung.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.

- Robbins dan Judge. 2017. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Samudra, Aziz. 2018. *Perpajakan Indonesia Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2017. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama. Bandung.
- Suandy, Erly. 2017. *Hukum Pajak*. Edisi 5. Salemba Empat. Jakarta.
- Suartana, I Wayan. 2017. *Akuntansi Keperilakuan-Teori dan Implementasi*. Penerbit Andi. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sulthoni, Moch. 2017. *Pajak Pendapatan Daerah*. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Sumarsan, Thomas. 2017. *Perpajakan Indonesia*. PT Indeks. Jakarta.
- Undang-Undang. 2009. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Widyaningsih, Aristanti. 2018. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Alfabeta. Bandung.
- Widyantari. 2018. *Konsep Perpajakan*. Edisi 4. BPF. Yogyakarta.