

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF ELECTRONIC TAXING SYSTEM AND TAX EMPLOYEE COMPETENCE ON TAXPAYER SATISFACTION

Tri Wulanjayanti ¹⁾, Darman Usman ²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu
[*triwulanjayanti@gmail.com*](mailto:triwulanjayanti@gmail.com) ¹⁾, [*darmanusman@gmail.com*](mailto:darmanusman@gmail.com) ²⁾

ABSTRACT

This study aims to test the effect of service quality of electronic taxing system and tax employee competence on taxpayer satisfaction. The variables on this study was measured by using questionnaire. The sample of this study is personal Taxpayer who is running business activities and is registered at the Primary Tax Office of Bengkulu. The data used in this study is primary data. The hypothesis of the study is tested by using Multiple Linear Regression Analysis with the assistance of SPSS. The result of this study revealed that the service quality of electronic taxing system and tax employee competence had positive effect on the taxpayer satisfaction.

Key Words: Service Quality of Electronic Taxing System, Tax Employee Competence, and Taxpayer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN negara yang memegang peranan penting. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dilaksanakan. Oleh karena itu, peranan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan negara (Pahala, dkk. 2010).

Beberapa tahun terakhir target penerimaan pajak di Indonesia terus mengalami peningkatan, namun realisasi penerimaan pajak masih rendah dan belum mencapai target. Hal yang sama juga terjadi di provinsi Bengkulu, dimana target penerimaan pajak di Bengkulu terus mengalami peningkatan namun realisasi penerimaan pajak masih rendah dan belum mencapai target.

Tingkat realisasi penerimaan pajak yang masih rendah dan belum tercapainya target penerimaan pajak tersebut dapat disebabkan salah satunya oleh kepuasan Wajib Pajak yang berdampak pada keinginan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Wajib Pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak. Oleh karena itu, eksistensi Wajib Pajak harus mendapatkan tempat yang paling terhormat seperti mendapatkan pelayanan terbaik, kebutuhan akan kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus terjamin.

Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha melaksanakan perpajakannya dengan sistem pemungutan *self assessment* dalam sistem ini, Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha diberikan kepercayaan menghitung, membayar, melaporkan, dan mempertanggungjawabkan sendiri pajak yang terutang.

Banyak Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang di berikan aparat perpaajakan dan sistem perpaajakan yang terlalu berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia terus melakukan reformasi terhadap kebijakan perpaajakan, sistem perpaajakan, dan kompetensi pegawai membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan sistem perpaajakan tersebut.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan terobosan dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi. Dengan pengalihan Sistem Informasi Pajak (SIP) berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang bersifat desentralisasi artinya di setiap kantor layanan pajak yang dimulai tahun 1994 terus diperbahurui hingga adanya sistem elektronik. Sistem elektronik yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien (Gekonge,2016).

Kemudahan dalam sistem administrasi perpaajakan modern dapat juga diterapkan dalam hal pelayanan administrasi perpaajakan. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak untuk mendaftarkan diri dan/atau melaporkan kegiatan usahanya melalui jaringan sistem informasi yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak melalui sistem *e-Registration*. Selain itu, Wajib Pajak dapat menyampaian SPT dalam bentuk digital ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang dapat di aplikasikan sejak 1 Januari 2014. Selanjutnya Wajib Pajak dapat Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* melalui *e-Filing*. Setelah itu, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran elektronik melalui *e-Billing*. *E-Billing* pajak menggantikan sistem pembayaran manual yang menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) sejak tanggal 1 Januari 2016 sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016.

Untuk menunjang dan membantu terlaksananya sistem tersebut pegawai pajak di haruskan untuk memiliki kompetensi dalam sistem elektronik yang telah diberlakukan oleh DJP. Pegawai pajak diharapkan mampu membantu meningkatkan pemahaman Wajib Pajak dalam menggunakan sistem elektronik perpaajakan apabila Wajib Pajak kesulitan dalam memahami sistem elektronik. Kompetensi pegawai pajak merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Sari dan Rasmini (2017). Adapun alasan utama peneliti mereplikasi penelitian ini adalah ingin membuktikan apakah kualitas pelayanan sistem elektronik perpaajakan dan kompetensi pegawai pajak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada sampel penelitian Sari dan Rasmini (2017) dilakukan pada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sedangkan sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Kota Bengkulu dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Alasan peneliti memilih Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha karena Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha melakukan kegiatan perpaajakannya sendiri atau *self assessment*, berbeda dengan Wajib Pajak orang pribadi lainnya seperti pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai swasta yang kegiatan perpaajakannya dilakukan di instansi tempat Wajib Pajak bekerja. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpaajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak dan untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS menurut Doll dan Torkzadeh (1988) adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Alat ukur ini merupakan alat ukur kepuasan pengguna sistem informasi yang dikhususkan pada pengguna akhir dari sistem berbasis komputer. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *End User Computing*, yang meliputi lima komponen: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Kepuasan Wajib Pajak

Memberikan kepuasan pada pelanggan adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada Wajib Pajak. Menurut Adisasmito dan Sadjiarto (2013) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari para kerabat serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi. Pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama dan relatif lebih sering menggunakan.

Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan

Lewis dan Beums dalam Sari dan Rasmini (2017) menyatakan kualitas pelayanan merupakan bentuk pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam mencukupi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Wajib Pajak) dan sanggup menyelaraskan dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan wujud atas kualitas tindakan dalam memberikan rasa nyaman dan puas (*satisfaction*) terhadap penerimanya (Permatasari, 2015).

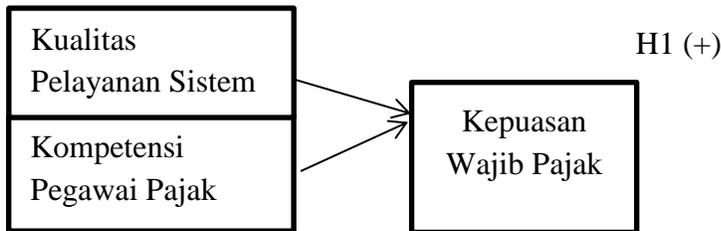
Kompetensi Pegawai Pajak

Menurut Wibowo (2007) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu, dan pegawai pajak diharapkan memiliki kompetensi yang memadai untuk membantu Wajib

Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan sistem elektronik yang dapat memudahkan Wajib Pajak.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas (independen) yaitu Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik (X_1), dan Kompetensi Pegawai Pajak (X_2). Sedangkan variabel terikatnya (dependen) adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y).



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan

Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mampu meringankan dan membantu kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Melalui sistem elektronik tersebut Wajib Pajak akan merasa lebih mudah dan lebih efisien. Dengan menggunakan sistem elektronik tersebut Wajib Pajak tidak perlu menghabiskan waktunya untuk mengunjungi dan mengantri di kantor pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak harus menyediakan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang baik. Apabila kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan baik atau ditingkatkan, maka dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak orang pribadi. Sebaliknya, bila terjadi penurunan kualitas pelayanan sistem elektronik, maka berdampak pada menurunnya kepuasan Wajib Pajak dan itu mengakibatkan turunnya penerimaan pajak itu sendiri.

Kualitas sistem elektronik perpajakan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak memiliki keinginan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak pada tingkat realisasi penerimaan pajak yang akan meningkatkan sumber penerimaan negara. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan ialah:

H₁: Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi

Kompetensi Pegawai Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak

Sinaga dan Hadiati (2001) mengatakan bahwa kemampuan pegawai pajak terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), serta perilaku atau sikap (*attitude*) Pegawai pajak yang kompeten dianggap mampu memudahkan, memberikan informasi, dan pengarahan kepada Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pegawai pajak yang dapat membantu Wajib Pajak yang kesulitan dalam menggunakan sistem elektronik perpajakan dengan melayani Wajib Pajak secara baik, ramah, dan berkompeten akan membuat Wajib Pajak merasa senang dan puas, sehingga Wajib Pajak tidak malas melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu, kompetensi pegawai pajak memiliki peran strategis dalam menciptakan kepuasan Wajib Pajak.

Pegawai pajak yang berkompeten mampu menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam hal membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik dari pegawai pajak akan meningkatkan kepuasan bagi Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak memiliki keinginan untuk melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela dan taat. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang diajukan ialah:

H2 : Kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Hasil selanjutnya dideskripsikan dalam bentuk analisis yang lebih sempit, sehingga dapat diketahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Kota Bengkulu dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kota Bengkulu dengan jumlah populasi sebanyak 9.444 Wajib Pajak.

Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling* dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2009) *simple random sampling* adalah suatu teknik *sampling* melalui pengambilan anggota sample dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Maka calon responden adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Kota Bengkulu dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bengkulu. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin.

Variabel Dependen

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem elektronik perpajakan yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan kepuasan Wajib Pajak terhadap kompetensi pegawai pajak dalam membantu Wajib Pajak yang kesulitan dalam menggunakan sistem elektronik perpajakan.

Variabel Independen

Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan

Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dalam penelitian ini, yakni suatu sistem elektronik yang dipergunakan untuk membantu kelancaran dan kemudahan administrasi dengan memakai teknologi internet.

Kompetensi Pegawai

Variabel bebas (X₂) dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai. Kompetensi pegawai dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai tersebut dalam menjalankan tugas

dan tanggung jawab dalam hal membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif didefinisikan sebagai suatu metode dalam menganalisis data kuantitatif, sehingga diperoleh gambaran yang teratur mengenai suatu kegiatan. Ukuran yang digunakan dalam statistik deskriptif antara lain, nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, dan minimum (Ghozali, 2013).

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini dilakukan pada semua instrumen kuisioner. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat pendeteksi yang baik atau tidak. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda

Uji Kelayakan Model (*Godness of Fit Model*)

Uji kelayakan model pada dasarnya menunjukkan apakah model persamaan regresi yang digunakan sudah menunjukkan model yang layak (*fit*) untuk digunakan dalam pengujian hipotesis. Pengambilan keputusan dalam uji ini, yaitu dengan melihat nilai signifikan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan dalam persentase. Nilai koefisien determinasi ini berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilihat berdasarkan uji statistik t yang pada dasarnya akan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Jadi, pengujian dipergunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi variabel independen (Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak) hasil estimasi secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dilihat dari nilai signifikansi lebih dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis diterima (Ghozali, 2013). Selanjutnya, untuk melihat arah pengaruh maka dilihat dari koefisien regresi. Apabila koefisien regresi β_1 dan β_2 positif > 0 berarti berpengaruh positif dan apabila koefisien regresi β_1 dan β_2 negatif < 0 berarti berpengaruh negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Stasistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Kisaran Teoritis	Rata-rata Teoritis	Kisaran Aktual	Rata-rata Aktual	Standar Deviasi
Kualitas pelayanan sistem	104	11-55	33	29-53	43,13	3,889
Kompetensi pegawai pajak	104	10-50	30	33-45	38,63	2,706
Kepuasan Wajib Pajak	104	11-55	33	33-47	41,67	2,597

Sumber: Data primer diolah, 2017

Untuk melihat frekuensi jawaban Wajib Pajak masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2
Frekuensi Jawaban Responden

Skala Likert	Kualitas Pelayanan Sistem	Kompetensi Pegawai Pajak	Kepuasan Wajib Pajak
1	1%	0%	0%
2	2%	0%	0%
3	17%	21%	24%
4	63%	72%	74%
5	17%	7%	2%

Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 1 hasil statistik deskriptif di atas, variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memiliki nilai rata-rata aktual 43,13 lebih besar dari rata-rata teoritis yaitu 33. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha memberikan nilai 3.9 untuk pertanyaan variabel tersebut. Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui banyak Wajib Pajak memilih jawaban pada skala 4. Hal ini dapat dilihat bahwa 63% Wajib Pajak memilih pada skala 4. Sehingga dapat disimpulkan rata-rata Wajib Pajak mempresepsikan bahwa pelayanan sistem elektronik perpajakan berkualitas. Sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berkualitas. Adapun standar deviasi untuk variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan adalah 3,889 lebih rendah dari nilai mean aktual yang menunjukkan bahwa jawaban Wajib Pajak tidak bervariasi atau homogen.

Variabel kompetensi pegawai pajak memiliki nilai rata-rata aktual sebesar 38,63 lebih besar dari nilai rata-rata teoritis yaitu 30. Hal ini menunjukkan sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha memberikan nilai 3.9 untuk pertanyaan variabel tersebut. Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa banyak Wajib Pajak memilih jawaban pada skala 4. Hal ini dapat dilihat bahwa 72 % Wajib Pajak memilih pada skala 4. Sehingga dapat disimpulkan

rata-rata Wajib Pajak mempresepsikan bahwa kompetensi pegawai pajak berkompeten. Adapun standar deviasi untuk variabel untuk variabel kompetensi pegawai pajak adalah 2,706 lebih rendah dari mean aktual yang menunjukkan bahwa jawaban Wajib Pajak tidak bervariasi atau homogen.

Variabel kepuasan Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata aktual sebesar 41,67 lebih besar dari nilai rata-rata teoritis yaitu 33. Hal ini menunjukkan sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha memberikan nilai 3.8 untuk pertanyaan variabel tersebut. berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat banyak Wajib Pajak memilih jawaban pada skala 4. Hal ini dapat dilihat bahwa 74% responden memilih pada skala 4. Sehingga dapat disimpulkan rata-rata responden mempresepsikan bahwa Wajib Pajak merasakan puas. Adapun standar deviasi untuk variabel kepuasan Wajib Pajak adalah 2,597 lebih rendah dari *mean* aktual yang menunjukkan bahwa jawaban Wajib Pajak tidak bervariasi atau homogen.

Hasil Uji Validitas

Hasil pengujian validitas ini dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	KMO & Bartlett's test	Keterangan
Kualitas pelayanan sistem	0,766	Valid
Kompetensi pegawai pajak	0,664	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	0,705	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3 hasil pengujian validitas dengan analisis faktor, Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* MSA (KMO-MSA) seluruh variabel penelitian lebih besar dari 0,5 dan *Bartlett's Test of Sphericity* seluruh variabel pada signifikansi kurang dari 0,05 hasil ini menandakan bahwa faktor pembentuk variabel sudah baik.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2013). Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Kualitas pelayanan sistem	0,713	Reliabel
Kompetensi pegawai pajak	0,716	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,711	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel pengujian reliabilitas Tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam penelitian adalah *reliabel*.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test*. Data dikatakan normal apabila *Asymp.sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2013). Hasil pengujian normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5 di berikut ini:

Tabel 5
Hasil Pengujian Normalitas

Variabel	Kolmogrov Smirnov Z	Sig	Ket
Kualitas pelayanan sistem	0,996	0,274	Normal
Kompetensi pegawai pajak	1,105	0,174	Normal
Kepuasan Wajib Pajak	1,244	0,090	Normal

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 5 di atas, terlihat bahwa hasil pengujian normalitas data menunjukkan nilai *Asymp.sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antara variabel-variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Terjadi atau tidak terjadinya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai VIF. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi (Ghozali, 2013). Hasil pengujian multikolinieritas penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Kualitas pelayanan sistem	1,037	0,964	Bebas Multikolinieritas
Kompetensi pegawai pajak	1,037	0,964	Bebas Multikolinieritas

Sumber: data primer diolah, 2017

Pada Tabel 6 di atas, terlihat bahwa nilai VIF variabel independen dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 dan nilai *Tolerance* variabel independen dalam penelitian ini lebih besar dari 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini bebas dari gejala multikolinieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikasi	Keterangan
Kualitas pelayanan sistem	0,066	Bebas Heteroskedastisitas
Kompetensi pegawai pajak	0,899	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 7 di atas, diketahui bahwa nilai probabilitas (*Asymp.sig*) semua variabel tabel di atas nilainya lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak yang digunakan dalam penelitian ini memiliki varian yang homogen (bebas heteroskedastisitas).

Hasil Analisis Regresi

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak (variabel independen) berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak (variabel dependen), dan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan layak atau tidak untuk digunakan pada analisis selanjutnya, dimana kriteria pengambilan keputusan ditentukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Hasil output SPSS terhadap nilai F dan R^2 dapat dilihat pada Tabel 8 di bawah ini:

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	t Hitung	Sig.	Ket
Konstanta	24,555	6,213	0,000	Diterima
Kualitas pelayanan sistem	0,155	2,504	0,014	Diterima
Kompetensi pegawai pajak	0,270	3,020	0,003	Diterima
R Square	0,158			
Adj R Square	0,141			
F	9,465			
Sig.	0,000			

Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh nilai F sebesar 9,465 dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak.

Dari Tabel 8 juga memperlihatkan nilai koefisien *Adjusted R²* sebesar 0,141 yang berarti bahwa kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak sebesar 14,1 % . Sedangkan sisanya 85,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak memberikan hasil perhitungan signifikansi sebesar 0,014 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan nilai koefisien regresi β_1 sebesar 0,155. Hal ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini **diterima**.

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan variabel kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak memberikan hasil perhitungan signifikan sebesar 0,003 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan nilai koefisien regresi β_2 sebesar 0,270. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini **diterima**.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden menunjukkan sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha di Kota Bengkulu memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik berkualitas. Hasil penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dapat membantu Wajib Pajak menyelesaikan pekerjaannya, mudah dimengerti, sistem elektronik perpajakan tepat waktu dalam penggunaannya, dapat meringankan dan mempercepat waktu bekerja, tersedia fasilitas untuk mengoreksi data atau fungsi *help*, kesalahan yang terjadi mudah dikoreksi, dapat diakses kapanpun, memberikan jaminan kerahasiaan data pribadi, data tidak akan hilang apabila terjadi masalah pada sistem elektronik perpajakan. Sehingga kualitas pelayanan sistem elektronik yang baik atau ditingkatkan, maka dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu. Sebaliknya, bila terjadi penurunan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan Wajib Pajak dan penerimaan pajak itu sendiri.

Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan merupakan salah satu cara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membantu dan meringankan kewajiban perpajakan agar Wajib Pajak beranggapan bahwa membayar pajak menyenangkan dan mudah dilakukan. Sistem elektronik perpajakan di KPP Pratama Bengkulu sudah terlaksana mulai dari pendaftaran *online* (*e-registration*), pengisian SPT *online* (*e-SPT*), pelaporan pajak *online* (*e-filling*) dan pembayaran secara *online* (*e-billing*). Pelaksanaan pelayanan sistem elektronik perpajakan telah terbukti memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bengkulu. Bagi Wajib Pajak yang sibuk dengan berbagai pekerjaan, sistem elektronik perpajakan sangat membantu mereka untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasmini dan Sari (2017) dan Anisha (2015) yang menyampaikan bahwa Kualitas pelayanan sistem elektronik memiliki pengaruh positif pada kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak memiliki persepsi bahwa membayar pajak menggunakan sistem elektronik perpajakan mudah dan menyenangkan.

Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan terbukti berpengaruh positif

terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden menunjukkan sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha di Kota Bengkulu memberikan penilaian bahwa pegawai pajak telah berkompeten. Hasil penelitian ini membuktikan apabila, kompetensi pegawai pajak semakin tinggi, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh Wajib Pajak. Pegawai Pajak yang memiliki kompeten dianggap mengetahui macam-macam sistem elektronik perpajakan, mengetahui tata cara penggunaan sisten elektronik perpajakan, memahami semua aturan yang berkaitan dengan sistem elektronik perpajakan, handal dan berkompeten dalam melaksanakan pekerjaannya, dapat mengatasi kendala yang terjadi pada saat pada saat menggunakan sistem elektroik perpajakan, pegawai pajak bersikap sabar, *responsive*, ramah, sopan dan menunjukkan sikap terbuka terhadap Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rasmini dan Sari (2017) dan Pahala,dkk (2013) menyatakan bahwa kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Dengan hasil kuisisioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti terlihat bahwa indikator pengetahuan (*knowledge*) memiliki nilai paling tinggi dengan pernyataan pada kuisisioner yaitu pegawai pajak memiliki pengetahuan yang baik dengan membantu Wajib Pajak Orang Pribadi yang kesulitan saat melakukan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut menjelaskan bahwa apabila kompetensi pegawai pajak baik atau ditingkatkan, maka dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Sebaliknya, bila terjadi penurunan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan Wajib Pajak dan penerimaan pajak itu sendiri.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa kesimpulan, yakni: (1) Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini membuktikan bahwa semakin berkualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan bagi Wajib Pajak; (2) Kompetensi pegawai pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini membuktikan semakin tinggi kompetensi pegawai pajak maka semakin tinggi tingkat kepuasan bagi Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, serta pertimbangan masih adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan saran-saran berikut; (1) Bagi penelitian mendatang diharapkan dan disarankan untuk menggunakan kuesioner yang bersifat terbuka, sehingga para responden dapat menyalurkan pendapat mereka secara bebas selain dari kuesioner bersifat tertutup; (2) Bagi penelitian mendatang diharapkan dan disarankan untuk memperhatikan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmito , Stefan Purnomo dan Arja Sadjarto 2013. Analisis Kepuasan Wajib Pajak Atas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat

- Jenderal Pajak Jawa Timur I. *Tax & Accounting Review*, Vol 3, No 2. Universitas Kristen Petra.
- Al-Gahtani, 1999. *Attitudes, Satisfaction And Usage: Factors Contributing To Each In The Acceptance Of Information Technology, Behaviour and Information Technology*.
- Antwi John, S. 2015. Employee's Competency And Organizational Performance In The Pharmaceutical Industry An Empirical Study Of Pharmaceutical Firms In Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management, United Kingdom, ISSN 2348 0386 Vol. III, Issue .*
- Berry dan Parasuraman. 2003. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan. *Jurnal* ,vol. 21.
- Chee-Keong Choong. 2008. A Study of Individual Taxpayer's Perception of Tax Practitioners in Malaysia. *ICFAI Journal of Accounting Research; Vol. 7 Issue 2*.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information Systems Research, Vol. 3, No. 1*.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G, 1988, The Measurement of End User Computing Satisfaction, *MIS Quarterly*.
- Fathoni, M. Khoiru Rusydi. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen, FE UNBRAU, vol. 9 no. 3*.
- Gekonge ,Wallace. 2016. Effects of Electronic- Tax System on the Revenue Collection Efficiency of Kenya Revenue Authority: A Case of Uasin Gishu County. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR) Vol-2, Issue- 4*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS21*. Edisi Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis (1 ed.)*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Pearson Education Inc, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, Jakarta: PT Prenhalindo.
- Martin, J. 1982. *Application Development Without Programmers*, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, NJ.
- McLean, E.R. 1979. End-Users as Application Developers, *MIS Quarterly* .
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Nurjanah, Khairul Nasri. 2012. Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru. *Jurnal FISIP Universitas Riau*.
- Pahala, Indra. Nurmalia Hasanah. Intan Purnamasari. 2010. Pengaruh Kompetensi Pegawai pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. *Simposium Nasional Perpajakan*.
- Pahala, Indra. Nurmalia Hasanah dan Intan Purnama Sari 2010. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.

- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan berdasarkan UU terbaru*. Jakarta :Elexmedia komputindo.
- Permatasari, C. Anisha. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. Vol.5 No.2.Universitas Brawijaya.
- Permatasari, Ingrid dan Laksito, Herry. 2013. Minimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Keteapatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah. *Diponegoro Journal of Accounting*, 2(2). Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Rahmat Darmawan. 2009. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pada Sistem Administrasi Pajak Modern Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur. *Tesis*. Pascasarjana Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Fisip Universitas Indonesia.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rockart, J.F. and Flannery. 1983 L.S. *The Management of End User Computing*. Communications of the ACM .
- Sari, Sepvita Wulan dan Ni Ketut Rasmini. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (4 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Silaen, Charles. 2015. Pengaruh Sistem Perpajakan, Diskriminasi, Teknologi dan Informasi Perpajakan terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika atas penggelapan pajak (Tax Evasion). *Jom FEKON*, 2 (2). Universitas Riau, Pekanbaru.
- Sinaga M. Anggiat, dan Sri Hartati. 2001. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sugiyono 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: CV Alfabeta.
- www.pajak.go.id
- www.kemenkeu.go.id