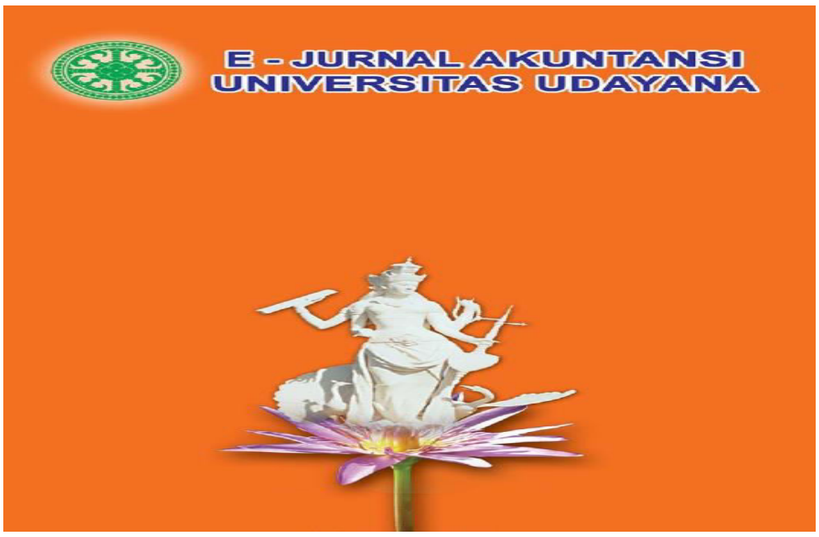
E-Jurnal Akuntansi

E-Jurnal Akuntansi [p-ISSN 2302-8556] is an electronic scientific journal published online once a month. E-journal aims to improve the quality of science and channel the interest of sharing and dissemination of knowledge for scholars, students, practitioners, and the observer of science in accounting. E-Journal of Accounting accept the results of studies and research articles in the field of financial accounting, auditing, management accounting, government accounting, accounting information systems, taxation, behavioral accounting, bank accounting and rural credit institutions which have not been published in other media.



DEWAN EDITOR

1. Mr Dodik Ariyanto, Indonesia
2. Dr. I Dewa Nyoman Badera, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali - Indonesia
3. I Gusti Ngurah Agung Suaryana

EDITORIAL PELAKSANA

1. Mr Dodik Ariyanto, Indonesia
2. I Gusti Ayu Eka Damayanthi, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali - Indonesia
3. Ayu Aryista dewi

PELAKSANA TATA USAHA

1. Mr. Administrator Jurnal, Indonesia

REVIEWER

1. Dr. I Dewa Nyoman Badera, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali – Indonesia

Current Issue

VOL.18, No.3, MARET 2017

Published: 2017-03-15

Articles

- ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI RENTANG WAKTU PUBLIKASI LAPORAN KEUANGAN AUDITAN
  I Gede Kurniawan Wijaya, Made Gede Wirakusuma 1716-1744 PDF
- PENGARUH PENDAPATAN ASLI DAERAH, DANA ALOKASI UMUM, DANA ALOKASI KHUSUS, DAN BELANJA MODAL TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI
  Ni Wayan Ratna Dewi, I Dewa Gede Dharma Suputra 1745-1773 PDF
- PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN MORALITAS INDIVIDU PADA KECENDERUNGAN KECURANGAN AKUNTANSI
  Anak Agung K. Finty Udayani, Maria M Ratna Sari 1774-1799 PDF
- SKEPTISME PROFESIONAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH TEKANAN KETAATAN DAN PENGALAMAN AUDITOR PADA AUDIT JUDGMENT

Ni Putu Eka Parastika, Ni Gusti Putu Wirawati 1800-1830 PDF
- PENGARUH DEWAN KOMISARIS INDEPENDEN, KEPEMILIKAN INSTITUSIONAL, PROFITABILITAS DAN LEVERGE TERHADAP TAX AVOIDANCE
  I Made Agus Riko Ariawan, Putu Ery Setiawan 1831-1859 PDF
- ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RISIKO INVESTASI SAHAM
  I B Agung Pramana, I Dewa Nyoman Badera 1860-1887 PDF
- KEKOHESIFAN KELOMPOK SEBAGAI PEMODERASI PENGARUH INFORMASI ASIMETRI PADA KESENJANGAN ANGGARAN
  Ni Kadek Medha Derti, I Wayan Pradnyantha Wirasedana 1888-1914 PDF
- PENGARUH RENTABILITAS DAN lIKUIDITAS PADA JUMLAH OPSI SAHAM DAN DAMPAKNYA PADA NILAI PERUSAHAAN
  Ni Made Wiwik Menawati, Ida Bagus Putra Astika 1915-1942 PDF
- PENGARUH RETURN ON EQUITY DAN LEVERAGE PADA SAHAM BONUS DI PERUSAHAAN YANG TERDAFTAR DI BEI
  Rai Sukmawati Dana, Komang Ayu Krisnadewi 1943-1970 PDF
- PENGARUH PENGALAMAN, KOMITMEN PROFESIONAL, KOMITMEN ORGANISASIONAL, IDEALISME, DAN RELATIVISME PADA ETIKA AUDITOR
  Tri Krisna Yoga Mustika, I Ketut Jati 1971-1999 PDF
- PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK
  Wulan Sepvita Sari, Ni Ketut Rasmini 2000-2027 PDF
- PENGARUH CORPORATE GOVERNANCE, KONEKSI POLITIK, DAN LEVERAGE TERHADAP PENGHINDARAN PAJAK
  Gusti Ayu Widya Lestari, I.G.A.M Asri Dwija Putri 2028-2054 PDF
- PERTUMBUHAN DAN PENERIMAAN PAJAK TERKAIT PENERAPAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 46
  Lidya Kusuma Dewi, Nyoman Wijana Putra 2055-2084 PDF
- PENGARUH STRUKTUR KEPEMILIKAN, FINANCIAL DISTRESS DAN AUDIT TENURE PADA KETEPATWAKTUAN PUBLIKASI LAPORAN KEUANGAN
  Dewa Gede Agus Narayana, I Ketut Yadnyana 2085-2114 PDF
- PENGARUH PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, PROFITABILITAS, INVENTORY INTENSITY, CAPITAL INTENSITY DAN LEVERAGE PADA AGRESIVITAS PAJAK
  Putu Ayu Seri Andhari, I Made Sukartha 2115-2142 PDF
- PENGARUH PENDAPATAN ASLI DAERAH, DANA ALOKASI UMUM, DAN DANA BAGI HASIL PADA BELANJA MODAL
  Ni Nyoman Widiasih, . Gayatri 2143-2171 PDF
- PENGARUH PERAN APARAT PENGAWAS INTERN PEMERINTAH TERHADAP PENERAPAN GOOD GOVERNANCEDAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA PEMERINTAH
  I Made Yoga Darmawiguna, Ni Putu Sri Harta Mimba 2172-2201 PDF
- PENGARUH CORPORATE GOVERNANCE, PROFITABILITAS DAN KONEKSI POLITIK PADA TAX AVOIDANCE
  Ni Kadek Yuliani Utari, Ni Luh Supadmi 2202-2230 PDF
- PENGARUH PROFIL RISIKO DAN MODAL INTELEKTUAL PADA RETURN ON ASSETS PERBANKAN
  Sekarini Tirtha Negari, I Wayan Suartana, Agus Indra Tenaya 2231-2259 PDF
- PENGARUH FREE CASH FLOW, RISIKO BISNIS PADA NILAI PERUSAHAAN DENGAN KEBIJAKAN HUTANG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUSAHAAN PROPERTY DAN REAL ESTATE DI BEI PERIODE 2011-2015
  Ni Putu Santhi Puspita Sari, I Gde Ary Wirajaya 2260-2289 PDF
- PENGARUH OPINION SHOPPING, DISCLOSURE DAN REPUTASI KAP PADA OPINI AUDIT GOING CONCERN
  Ni Putu Evi Kusumayanti, Ni Luh Sari Widhiyani 2290-2317 PDF
- TEKANAN ANGGARAN WAKTU, LOCUS OF CONTROL, SIFAT MACHIAVELLIAN, PELATIHAN AUDITOR SEBAGAI ANTESEDEN PERILAKU DISFUNGSIONAL AUDITOR
  Ni Putu Arista Devi, I Wayan Ramantha 2318-2345 PDF
- PENGARUH PARTISIPASI PENYUSUNAN ANGGARAN PADA BUDGETARY SLACK DENGAN KOMITMEN ORGANISASI DAN ETIKA SEBAGAI VARIABEL MODERASI
  Kadek Wisnu Perdana, Gerianta Wirawan Yasa 2346-2372 PDF
- KINERJA KEUANGAN DAN EFISIENSI PROSES INTERNAL SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN PPK-BLUD PADA RSUD KAB. KLUNGKUNG
  Nyoman Trio Susandi, I Ketut Budiartha, Herkulanus Bambang Suprasto 2373-2396 PDF
- ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENAGIHAN PAJAK AKTIF DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP VALUE FOR MONEY
  Ni Nyoman Vitria Anjarsari, Naniek Noviari 2397-2422 PDF

- PECKING ORDER THEORY: PENGARUH PROFITABILITAS DAN PERTUMBUHAN PERUSAHAAN PADA KEPUTUSAN PENDANAAN PERUSAHAAN
  Putu Sri Mae Yanti Dewi, Dewa Gede Wirama 2423-2450 PDF
- PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PARTISIPASI ANGGARAN TERHADAP KINERJA ANGGARAN PADA PEMERINTAH KOTA DENPASAR
  Ni Luh Putu Uttari Premananda, Made Yenni Latrini 2451-2476 PDF
- PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN DAN POTENSI KESULITAN KEUANGAN PADA KONSERVATISME AKUNTANSI DENGAN LEVERAGE SEBAGAI PEMODERASI
  Kadek Weda Noveadjani Tista, I Ketut Suryanawa 2477-2504 PDF
- ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH DENGAN MENGADOPSI MODEL DELONE & MCLEAN
  I Wayan Eka Suputra Yasa, Dodik Ariyanto 2505-2533 PDF
- FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI ETIKA ATAS PENGGELAPAN PAJAK (TAX EVASION)
  Trie Julianti Dewi, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati 2534-2564 PDF

View All Issues

powered by OJS | Open Journal Systems PKP | PUBLIC KNOWLEDGE PROJECT

ISSN: 2302-8556
E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana
Vol.18.3. Maret (2017): 2000-2027

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK

Wulan Sepvita Sari[1]
Ni Ketut Rasmini[2]

[1]Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: wulansepvita@gmail.com/ telp: +62 83114242874
[2]Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan wajib pajak merupakan gambaran dari keselarasan antara harapan seorang wajib pajak dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem perpajakan. Isu mengenai kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang belum maksimal diduga menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Kewajiban perpajakan yang tidak dipenuhi akan meyebabkan menurunnya penerimaan pajak. Studi ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Total sampel adalah 100 responden dengan mamakai teknik*accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif pada kepuasan WP OP.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan**,** Sistem Elektronik Perpajakan, Kompetensi Pegawai, Kepuasan wajib pajak,

ABSTRACK

Satisfaction of taxpayer is representation from harmony betweenthe expectations of the taxpayer and the results obtained from the existence of an taxation system. The issueabout service quality of electronic system of taxation is not maximized, allegedlyone of the factors cause dissatisfaction taxpayers while meeting tax obligations. Tax obligations are not fulfilled will be led to declining tax revenues. This Research has purpose to insvestigate the influence of service quality electronic systems of taxation and tax employee competencies in satisfaction WP OP in KPP Pratama Denpasar Timur. The total sample are 100 respondents, method to determine sample isusing accidental sampling. The data collection method is using questionnaire. Mechanical analysis of data used is multiple linear regression. Outcome from this research is that the service quality of the electronic system oftaxation and tax employee competencies are significant positive effect to the satisfaction of the WP OP.

Keyword: *Service quality, electronic system of taxtation, Employee competency, Satisfaction of taxpayer*

PENDAHULUAN

Saat ini sumber utama pendapatan Negara Indonesia yang diperoleh dari rakyat ialah pajak. Pajak memiliki kontribusi dalam membiayai segala pengeluaran negara. Manfaat pajak yang begitu besar bagi keberlangsungan jalannya pemerintahan, maka pajak menjadi salah satu kewajiban yang sifatnya dapat dipaksakan penagihannya. Jumlah penerimaan pajak yang cukup besar menunjukkan bahwa sektor pajak menjadi sektor utama yang perlu dimaksimalkan dari sektor lainnya, walaupun realisasi pendapatan pajak setiap tahunnya belum mampu mencapai 100%. Komparasi realisasi pendapatan negara yang diperoleh melalui sektor pajak beserta beberapa sektor lainnya sejak tahun 2011 hingga 2015 terdapat dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Perbandingan Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2011-2015
(dalam Milyar Rupiah)

No	Sumber Penerimaan	2011	2012	2013	2014	2015
1	Penerimaan Dalam Negeri	1.205.346	1.332.323	1.432.059	1.545.456	1.758.331
2	Penerimaan Pajak [a]	873.874	980.518	1.077.307	1.146.866	1.489.255
3	Penerimaan Bukan Pajak	331.472	351.805	354.752	398.590	269.075
4	Hibah	5.254	5.787	6.832	5.034	3.312
5	Pendapatan Negara [b]	1.210.600	1.338.110	1.438.891	1.550.491	1.761.643
6	Persentase Penerimaan Pajak (%) [a/b]	72,18	73,27	74,87	73,97	84,54

Sumber: Badan Pusat Statistik (data diolah), 2016

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan bermacam cara guna mengoptimalkan penerimaan Negara Indonesia, terutama melalui sektor pajak. Salah satu cara yang ditempuh untuk menaikkan pendapatan Negara Indonesia melalui sektor pajak yaitudengan melaksanakan reformasi perpajakan.Reformasi dilakukan pada Peraturan Perundang-undangan Perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak menyadari

sepenuhnya, tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan tidak dapat diselesaikan. Reformasi utama ialah melalui kualitas pelayanan, penerapan layanan sistem pemungutan pajak *self assessment* menggantikan *official assessment* telah mempercayakan terhadap wajib pajak untuk melakukan perhitungan pajak, membayar dan menyampaikan laporan kewajiban perpajakan.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi berbasis penggunaan komputer maupun *smartphone* telah menjadi terobosan utama yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem Informasi Pajak (SIP) yang berdasarkan pendekatan fungsi telah beralih ke Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) ini bersifat desentralisasi artinya di setiap kantor layanan pajak yang dimulai tahun 1994 dan terus diperbaharui hingga adanya sistem elektronik. Sistem Elektronik yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang mudah, cepat dan efisien (Gekonge, 2016).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai institusi dibidang pelayanan jasa memperkenalkan sistem elektronik perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak sebagai pengguna dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Namum penggunaan sistem elektronik yang mudah bukan berarti tidak memiliki kendala dalam penerapannya. Isu yang timbul ialah bersumber pada pengumuman Dirjen Pajak Nomor Peng-03/PJ.09/2016 perihal Pelaporan Pajak Elektronik Sampai Dengan 30 April 2016 Tidak Dikenakan Sanksi ialah disebutkan bahwa terjadi kendala teknis di sistem pelaporan tersebut yang berdampak pada proses pelaporan SPT Tahunan secara elektronik terhambat. Membludaknya para pengguna e-filling menyebabkan sistem elektronik tersebut

mengalami masalah yaitu situs pajak tersebut menjadi *down* dan menyebabkan kualitas layanan elektronik e-filling sering gangguan. Sistem elektronik masih sulit dilakukan dikarenakan sistem ini masih tergolong cukup baru sehingga kualitas layanan sistem elektronik perpajakan masih terdapat kekurangan-kekurangan.

Merespon dari pengumuman Dirjen Pajak Nomor Peng-03/PJ.09/2016, sehingga untuk mengakomodasi dan tindak lanjut dari permasalahan tersebut, Direktur Jenderal Pajak telah menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-49/PJ/2016 mengenai pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda atas Keterlambatan Penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang Menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Elektronik. Besar harapan dikeluarkannya keputusan tersebut, wajib pajak bisa lebih memiliki waktu luang lapor pajak secara elektronik hingga 30 April 2016 tanpa mendapat sanksi administrasi. Perbandingan penggunaan sistem elektronik e-Filling dari tahun 2013-2015 dapat diperhatikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Data Penggunaan Sistem Elektronik Perpajakan *e-Filling* WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur Periode 2013-2015

No	Tahun	WP OP yang Menggunakan eFilling	Persentase (%)
1	2013	149	-
2	2014	5.011	3263%
3	2015	35.253	604%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2016

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui jumlah pengguna sistem elektronik perpajakan e-filling di KPP Pratama Denpasar Timur dari tahun 2013 hingga 2015 mengalami peningkatan dimana tahun 2104 tingkat penggunaan *e-filling* naik sebesar 3.263 persen dari tahun 2013. Pada tahun 2015 jumlah pengguna e-

*filling*juga meningkat sebesar 604 persen dari tahun 2014. Peningkatan jumlah pengguna e-filling ini masih rendah bila dibandingkan dengan jumlah WP OP efektif sebesar 77.150. Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang diberikan diprediksi satu diantara faktor lainnya yang dapat memengaruhi jumlah kenaikan pengguna sistem elektronik perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur.

Kompetensi pegawai pajak merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak karena seorang pegawai yang kompeten dalam pekerjaannya dapat diartikan bahwa pegawai tersebut mampu sepenuhnya menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam hal membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan baik (Antwi, 2015). Wajib Pajak yang merasa mendapat pelayanan yang memuaskan dari pegawai yang kompeten tentu akan berdampak pada berubahnya persepsi wajib pajak dari persepsi sebuah tanggung jawab menjadi suka rela dan taat (Chee-Keong, 2008). Pelaksanaan sesungguhnya di lapangan, belum semua organisasi dapat mewujudkannya. Satu contoh diantaranya ialah di KPP Pratama Denpasar Timur. Pada KPP Pratama Denpasar Timur disinyali kinerja pegawai belum mencapai keadaan yang maksimal.

Kepuasan penerima layanan dan kompetensi pegawai pajak sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang selama ini dirasa sudah cukup untuk memahami, melayani dan memenuhi kebutuhan wajib pajak ternyata kurang mampu dan perlu adanya perbaikan dengan harapan mampu

meningkatkan rasa puas wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang diukur melalui kualitas pelayanan perlu memperhatikan dari berbagai sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai namun juga melihat kondisi tempat maupun fasilitas yang diberikan kantor pelayanan pajak (Aminul, 2012). Menurut Bojuwon., *et al* (2014) salah satu pemberian fasilitas pelayanan melalui sistem elektronik yang lengkap dan baik tentu mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Penelitian bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Pemilihan lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dikarenakan data menunjukkan jumlah WPOP yang menyampaikan SPT Tahunan cenderung fluktuatif, sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang cenderung meningkat setiap tahunnya mulai 91.972, 96.901, dan 102145 WP OP. Data jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan jumlah WP OP di KPP Pratama Denpasar Timurterhitung sejak2013-2015 tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3.
Data Jumlah WPOP di KPP PratamaDenpasar Timur Periode 2013-2015

No	Tahun	WP OP Tedaftar	WP OP Efektif	WP OP yang Menyampaikan SPT
1	2013	91.972	66.988	36.357
2	2014	96.901	71.908	35.805
3	2015	102.145	77.150	36.921

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2016

Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang baik dan kompetensi pegawai pajak yang baik memberikan suatu respon atau tanggapan yang baik juga sehingga memberikan rasa senang, bahagia dan memberikan kepuasan kepada wajib pajak pengguna sistem elektronik perpajakan (Gupta, 2015). Kepuasan wajib pajak merupakan wujud dan tolak ukur pemberian pelayanan yang selama

ini dilakukan sesuai harapan (Alabede, 2011). Kepuasan wajib pajak yang tinggi tentunya akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik. Selain itu kepuasan yang tinggi akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berlandaskan penjabaran atas latar belakang permasalahan di atas, rumusanpermasalah penelitian yang dambil ialah 1) apakah kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memberikan signifikansi positif pada kepuasan wajib pajak, 2) Apakah kompetensi pegawai pajak memberikan pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak. Tujuan berdasarkan rumusan masalah yang ingin dicapai yakni 1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan pada kepuasan wajib pajak dan 2) Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak.

Theory of planned behavior (TPB) mendefinisikan bagaimana perilaku individu yang timbul muncul dikarenakan adanya niat untuk berprilaku. Menurut Mustika (2007) Sikap yang mendorong perilaku (*attitude toward behavior*) adalah dimana seseorang mampu melakukan evaluasi dan memberikan penilaian positif atau negative terhadap perilaku yang akan ditunjukkan. Tanggapan positif atau negatif adalah hasil dari proses evaluasi terhadap keyakinan individu yang mendorong perilaku (Azjen, 1991). TPBrelevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memberikan respon dari adanya kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak.

Lewis dan Beums yang dikutip Transtrianingzah (2006) menyatakan kualitas pelayanan merupakan bentukpengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam mencukupi kebutuhan dan keinginan pelanggan(wajip

pajak) dan sanggup menyelaraskan denga harapan pelanggan.Kualitas pelayanan merupakan wujud atas kualitas tindakan dalam memberikan rasa nyaman dan puas (*satisfaction)* terhadap penerimanya (Anisha, 2015:3). Indikator variabel kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman (1988)diukur dengan konsep SERVQUAL, konsep SERVQUAL ini mempunyai sepuluh dimensi dasar yang terdiri (*tangible),* keandalan (*reliability),*ketanggapan *(responsiveness),* kompetensi (*competence),* sopan santun (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*),keamanan (*security*)*, access,* komunikasi (*communication*),danpengertian (*understanding*). Sepuluh dimensi dasar ini, tercakup didalamnya lima dimensi utama yaitu keandalan (*reability*), bentuk fisik (*tangible*), kepastian (*assurance*), daya tanggap (*responsivenes*), dan empati (*empathy).*

Pandiangan (2008) *E-System* atau sistem elektronik yakni suatu sistem yang dipergunakan guna membantu kelancaran dan kemudahan administrasi dengan memakai teknologi internet. Pandiangan (2008) menyampaikan bahwa sistem elektronik perpajakan yang sudah diterapakan oleh wajib pajak orang pribadi meliputi e-*Registration, e-Filling, e-Billing,* dan e-SPT. Berlandaskan Peraturan Menkeu Nomor 246/PMK.01/2011 perihal Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementrian Keuangan, kompetensi teknis berarti keterampilan, pengetahuan, dankemampuan yang dipunyai dari seorang pelaksana berkaitan dengan bidangpekerjaan dan tugas pekerjaan. Boulter *etal.,* yang dikutip oleh Sutrisno (2011:203) menngatakan kompetensi yakni sebuah karakteristik yang dimiliki pegawai yang memungkinkannya menghasilkan kinerja baik dan berkualitasdalam melaksanakantugas dan tanggung jawab

pekerjaan, peran, maupun kondisi tertentu. Keterampilanmeliputi hal-hal yang dapat dilakukan secara baik oleh seseorang. Pengetahuan yakni berupa hal-hal yang diketahui kemudian dipahami seseorang mengenai sebuah topik. Peran sosial ialah kesanyang diperlihatkan seseorang di hadapanumum. Peranan sosial menggambarkan*atitude* dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.

Kepuasan pelanggan dapat tercipta melalui efektivitas sebab adanyasistem organisasi yang sukses dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai bila terjadi pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan (Rahmat, 2009:26). Kepuasan pelanggan mengacu kepada dua variabel, yakni pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Kotler, 2002:42).Kepuasan wajib pajak merupakan gambaran dari keselarasan, antara harapan, keinginan, kebutuhan seseorang dengan hasil yang didapatkan lantaran adanya sebuah sistem. Tetapi, dalam berupaya memenuhi harapan (wajib pajak) dengan keinginan wajib pajak tidak terlepas atasorganisasi yang efektif. Maksudnya adalah, tanpa ditunjang dengan sistem organisasi yang efektif pelayanan yang memuaskan wajib pajak tidak dapat terjadi.

Setijo dan Sumadi (2006) dalam penelitiannya menyatakan tentang dampak dari kualitas layanan pada kepuasan WP pada objek pajak penghasilan di KPP Pratama Yogyakarta, menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Menurut penelitian yang dilakukan Anisha (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang diukur melaluiempati,jaminan, daya tanggap,bukti fisik, sertakeandalan memiliki signifikansi positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang

dilakukan Indra (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Koja. Sejalan dengan penelitian Indra (2013), penelitianRusydi dan Fathoni (2010) mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan signifikansi positif terhadap kepuasan wajib pajak.Berdasarkan kajian teori dan penelitian-penelitian terdahulu hipotesis yang dapat diajukan ialah.

H_1: Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memberikan signifikansipositif pada kepuasan wajib pajak orang pribadi

Keterkaitan dengan pelayanan dibidang perpajakan, maka kompetensi pegawai pajak sangat mendukung dalam upaya meningkatkan penerimaan dari sektor pajak (Kristina, 2009:7). Anggiat dan Hadiati (2001) mengatakan bahwa kemampuan pegawai pajak terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding),* keterampilan (*skill*), serta perilaku ataupun sikap (*attitude*). Kristina (2009) mengungkapkan dipenelitiannya tentang peningkatan kompetensi pegawai pajak berbasis metode*soft* HRM yang merupakan titik tumpu reformasi perpajakan menyatakan pegawai pajak mempunyai peranan penting dalam mendukung suksesnya peningkatan reformasi perpajakan.

Menurut penelitian yang dilakukan Indra (2013) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak memberikan pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak.Menurut Ardina (2015) menyatakan bahwa Kompetensi SDM aparatur juga berpengaruh positif terhadap efektifitas penerimaan pajak.

Khairul Nasri dan Nurjanah (2010) dalam penelitiannya mengungkapkan yaitu kompetensi pegawai memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang dimakssud dalam penelitian ini adalah wajib

pajak orang pribadi. Berlandaskan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan ialah.

H_2: Kompetensi pegawai pajak memberikanpengaruh positif pada kepuasan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Kuantitatif asosiatif merupakan pendekatan yang dipergunakan dalam studi ini.Studi ini bertempat di KPP Pratama Dentim Jalan Kapten Tantular No. 4 Gedung Keuangan Negara II, Renon. Objek dari penelitian ini ialah WP OP yang yang teregistrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dentim, khususnya yang sudah pernah menggunakan fasilitas sistem elektronik perpajakan.Kepuasan wajib pajak adalah variabel yang ditunjuk sebagai variabel terikat dan bebas terdiri dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak.

Pengukuran untuk variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, dan kompetensi pegawai pajak dilaksanakan dengan mempergunakan skala likert 5. Studi ini mempergunakan data primer dan data sekunder dalam memenuhi kebutuhan datanya. Data primer didapatkan secara langsung dari WP OP efektif. WP OP efektif merupakan responden yang menjawab kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan berdasarkan indikator penelitian yang dipergunakan mengukur setiap variabel. Data Sekunder didefinisikan sebagai data yang didapatkan peneliti bukan dari hasil pengolahan data oleh peneliti sendiri, tetapi pengolahan datadilakukan oleh orang lain atau melalui suatu dokumen (Sugiyono, 2015:400). Data sekunder yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur berupa informasi yang mengenai organsasi, seperti jumlah

wajib pajak orang pribadi pengguna sistem elektronik perpajakan, sejarah, gambaran umum, dan struktur organisasi.

Populasi bersumber dari data KPP Pratama Denpasar Timur, tercatat sebanyak 77.150 WP OP efektif sampai dengan akhir tahun 2015. Pemilihan sampel di dalam penelitian ini dihitung berdasarkan teknik *accidental sampling*.Sugiyono (2015:116) menyatakan *Accidental sampling*,ialah teknik pemungutan responden sebagai sampel dengan cara kebetulan, siapapun responden yang dengan tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dipergunakan sebagai sampel bila responden tersebut telah memenuhi kriteria dan syarat sebagai sumber data. Banyaknya sampel dihitung menurut slovin sebagaimana berikut:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots(1)$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Ukuran Sampel

α^2 =Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (α^2 = 10%)

Oleh karena itu, besarnya sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{77.150}{1+77.150(0,1)^2} = 99,97 = 100$$

Besaran sampel penelitian yang dipilih di dalam penelitian ini yaitu sejumlah 99,97 kemudian dilakukan pembulatan menjadi 100 WP OP. WP OP sebanyak 100 kemudian dilakukan klasifikasi berdasarkan jenis SPT Tahunan yang disampaikan.

Pengujian instrumen terdiri dari pengujian validitas dan pengujian reliabilitas, dimana uji instrumen dipergunakan sebagai penguji instrumen penelitian agar dapat berfungsi dengan baik. Teknik Analisis Data yang baik dapat membantu dalam mengumpulkan data yang benar benar menggambarkan fenomena yang ada (Nita, 2015). Hal ini bertujuan agar data yang dihasilkan relevan dan memperoleh hasil valid jika pengujian dilakukan kembali.Uji asumsi klasik merupakan pengujian instrumen yang bermanfat untuk mengetahui hasil estimasi regresi yang dilaksanakan tidak mengandung adanya gejala normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis Linear Berganda yang dipergunakan ialah:

$$y = \alpha+\beta_1X_1+\beta_2X_2+ e \quad (2)$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan Wajib Pajak
a	=	Konstanta
X_1	=	Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan
X_2	=	Kompetensi Pegawai Pajak
b_1, b_2	=	Koefisien regresi variabel X_1, X_2
e	=	Residual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian didapat dari hasil penyebaran angket kepada 100 responden, yaitu WP OP efektif yang teregistrasi di KPP Pratama Dentim dan pernah menggunakan sistem elektronik perpajakan**.** Ringkasan data untuk karakteristik responden disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Karakteristik Responden

No	Data Deskriptif	Klasifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	49	49 %
		Perempuan	51	51 %
	Jumlah		100	100 %
2	UsiaUsia	20-29 tahun	65	65 %
		30-39 tahun	20	20 %
		40-49 tahun	10	10 %
		≥50 tahun	5	5 %
	Jumlah		100	100%
3	Pendidikan Terakhir	SMA	33	33 %
		Diploma/	24	24 %
		S1	39	39 %
		S2	4	4 %
	Jumlah		100	100 %
4	Pekerjaan	Pegawai Swasta	72	72 %
		Wiraswasta	28	28 %
	Jumlah		100	100 %
5	Sistem Elektronik / Aplikasi yang pernah digunakan	e-Regristation	35	35 %
		e-SPT	44	44 %
		e-Filling	32	32 %
		e-Billing	64	64 %
	Jumlah			

Sumber: Data diolah, 2016

Merujuk Tabel 4 memberikan gambaran bahwa, banyaknya responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 49% dan jenis kelamin perempuan sejumlah 51%. Berdasarkan usia responden antara usia 20 hingga 29 tahun memiliki jumlah 65%, antara usia 30 hingga 39 tahun sebanyak 20%, antara usia 40 hingga 49 tahun sebesar 10%, dan usia lebih dari samadengan 50 tahun sebesar 5%. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, jumlah responden pendidikan terakhir SMA sebanyak 33%, pendidikan terakhir Diploma/ Akademisi sebanyak 24%, pendidikan Strata 1 (S1) sejumlah 39%, dan Strata 2 (S2) sejumlah 4%.Berdasarkan jenis pekerjaanya, jumlah responden Pegawai Swasta berjumlah 72% lebih banyak dari Wiraswasta yaitu berjumlah 28%. Berdasarkan sistem elektronik yang digunakan, jumlah responden yang pernah menggunakan *e-*

*regristation*berjumlah sebanyak 35%, e-SPT sebanyak 44% lebih banyak dari e-regristastion, e-Filling sebesar 32%, dan didominasi oleh e-Billing sebesar 64%.

Statistik deskriptif untuk masing–masing variabel dari penelitian disajikan untuk memberikan penjelasan atas hasil penelitian ini. Nilai perolehan statistik deskriptif tersajidalamTabel 5.

Tabel 5.
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Kualitas Pelayanan SEP	100	34,86	103,57	73,98	9,925
Kompetensi Pegawai P	100	17,37	53,23	38,69	7,808
Kepuasan Wajib Pajak	100	17,07	56,57	40,52	6,733
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah, 2016

Merujuk pada Tabel 5 maka dapat diinterpretasikan, variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan mempunyai nilai minimum 34,86 dan nilai maksimal 103,57. Nilai mean untuk variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan adalah 73,98. Nilai standar deviasi mengindikasikan penyimpangan nilai variabel pada nilai mean sejumlah nilai standar deviasi tersebut. Standar deviasi sebesar 9,925 berarti terjadi penyimpangan nilai variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan terhadap nilai rata-ratanya sebesar 9,925.Variabel kompetensi pegawai pajak mempunyai nilai minimum 17,37 dan nilai maksimal 53,23. Nilai mean untuk variabel kompetesi pegawai pajak adalah 38,69. Nilai standar deviasi mengindikasikan penyimpangan nilai variabel pada nilai mean sejumlah nilai standar deviasi tersebut. Standar deviasi sebesar 7,808 berarti terjadi penyimpangan nilai variabel kualitas kompetensi pegawai pajak terhadap nilai rata-ratanya sebesar 7,808.

Variabel kepuasan wajib pajak mempunyai nilai minimum 17,07 dan nilai maksimal 56,57. Nilai mean untuk variabel kepuasan wajib pajak adalah 40,52. Nilai standar deviasi mengindikasikan penyimpangan nilai variabel pada nilai mean sejumlah nilai standar deviasi tersebut. Standar deviasi senilai 6,733 bermakna terbentuk penyimpangan nilai variabel kepuasan wajib pajak terhadap nilai rata-ratanya sejumlah 6,733. Sebuah instrumen dianggap valid apabila korelasi diantara skor faktor dan skor total memiliki nilai positif serta memiliki nilai melebihi dari 0,30 atau (r>0,30). Berikut disajikan pada Tabel 6 perolehan uji validitas Instrumen:

Tabel 6
Uji Validitas Instrumen

Variabel	Instrumen	R	Sig.	Ket
Kualitas Pelayanan SEP (X_1)	$X_{1.1}$	0,936	0,000	valid
	$X_{1.2}$	0,535	0,000	valid
	$X_{1.3}$	0,428	0,000	valid
	$X_{1.4}$	0,729	0,000	valid
	$X_{1.5}$	0,515	0,000	valid
	$X_{1.6}$	0,479	0,000	valid
	$X_{1.7}$	0,459	0,000	valid
	$X_{1.8}$	0,622	0,000	valid
	$X_{1.9}$	0,633	0,000	valid
	$X_{1.10}$	0,674	0,000	valid
	$X_{1.11}$	0,709	0,000	valid
	$X_{1.12}$	0,656	0,000	valid
	$X_{1.13}$	0,686	0,000	valid
	$X_{1.14}$	0,739	0,000	valid
	$X_{1.15}$	0,745	0,000	valid
	$X_{1.16}$	0,760	0,000	valid
	$X_{1.17}$	0,647	0,000	valid
	$X_{1.18}$	0,589	0,000	valid
	$X_{1.19}$	0,634	0,000	valid
Kompetesi Pegawai P (X_2)	$X_{2.1}$	0,731	0,000	valid
	$X_{2.2}$	0,592	0,000	valid
	X2.3	0,868	0,000	valid
	X2.4	0,848	0,000	valid
	X2.5	0,877	0,000	valid
	X2.6	0,869	0,000	valid
	X2.7	0,800	0,000	valid
	X2.8	0,896	0,000	valid
	X2.9	0,936	0,000	valid
	X2.10	0,901	0,000	valid
Kepuasa WP (Y)	Y1.1	0,719	0,000	valid

Y2.2	0,728	0,000	valid
Y3.3	0,704	0,000	valid
Y4.4	0,666	0,000	valid
Y5.5	0,804	0,000	valid
Y6.6	0,803	0,000	valid
Y7.7	0,781	0,000	valid
Y8.8	0,559	0,000	valid
Y9.9	0,621	0,000	valid
Y10.10	0,702	0,000	valid

Sumber: Data diolah, 2016

Bersumber dari Tabel 6 Hasil pengujian validitas memperlihatkan bahwasanyakorelasi diantara skor faktor dan skor total memiliki nilai positif dan memiliki nilai r > 0,30. Oleh karena itu, berdasarkan Tabel 6 terlihat bahwa semua pernyataan yandigunakan dapat mengukur objek penelitian dengan valid dan konsisten.

Ghozhali menyatakan bahwa (2012) sebuah instrumen disebut reliabel, apabila instrumen yang digunakan tersebut mempunyai nilai *Alpha Cronbach* melebihi 0,60. Berikut ini nilai perolehan pengujian reliabilitas diperlihatkan pada Tabel 7.

Tabel 7.
Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan SEP	19	0,907	Reliabel
Kompetensi Pegawai P	10	0,949	Reliabel
Kepuasan WP	10	0,889	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2016

Bersumber dari Tabel 7 diungkapkan bahwa hasil uj reliabilitas dari ketiga intrumen penelitian yaitu kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, kompetensi pegawai pajak, dan kepuasan wajib pajak memiliki koefisien *Cronbach's Alpha >0,*70. Hal tersebut membuktikan bahwa seluruh instrumen yang dipergunakanlayak serta reliabel.

Pengujian Normalitas mempunyai tujuan untuk melihat apakah model regresi yang dipergunakan baik variabel terikat maupun variabel bebas memiliki distribusi secara normal atau tidak. Data dalam penelitian ini, untuk Uji normalitas dilaksanakan dengan memakai *Kolmogorov-Smirnov,*bila *Asymp. Sig* (2-*tailed)* melebihi dari 0,05 (*level of Significant)*disimpulkan data memiliki distribusi normal. Hasil perolehan pengujian normalitas dapat diamati dalam Tabel 8 berikut:

Tabel 8.
HasilUjiNormalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0,109
Asymp.Sig.(2-tailed)	0,096

*Sumber:*Data diolah, 2016

Hasil pengujian normalitas yang dijabarkan pada Tabel 8 meperlihatkan angka *Kolmogorov Sminarnov* (K-S) bernilai0,109, kemudian besaran*Asymp. Sig. (2-tailed)* bernilai 0,096.Ini menunjukkan bahwasanyamodel regresi yang dipakaimemiliki distribusi normal dikarenakan *Asymp. Sig. (2-tailed)*bernilai 0,096 melebihi nilai taraf nyata yang digunakan yaitu 5% (0,05).

Pengujian multikolinieritas dilaksanakan guna menemukan apakah pada model persamaan regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen. Gejala multikolinieritas ditunjukkan melalui besarnya angka*variance inflation factor* (VIF) maupun *tolerance*. Nilai *tolerance* melebihi 10% (0,10) dan VIF di bawah nilai 10, maka dapat ditarik kesimpulan persamaan regresi bebas dari multikolinieritas. Hasil pengujian dapat diamati dalam Tabel 9.

Tabel 9.
HasilUji Multikolonieritas

Variabel	*Tolerance*	VIF
Kualitas Pelayanan SEP	0,483	2,071
Kompetensi Pegawai P	0,483	2,071

*Sumber:*Data diolah, 2016

Tabel 9 memperlihatkan bahwa hasil uji multikolinieritas yang dihasilkan dari variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan variabel kompetensi pegawai pajak mempunyai angka *tolerance* dan VIF sejumlah 0,483 dan 2,071. Nilai tersebut menujukkan model persamaan regresi tidak mengandung gejala multikolinieritas.

Pengujian Heteroskedastisitas berfungsi guna membuktikan suatu model regresi apakah terdapat perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak.Gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikansi t dari hasil regresi. Nilai signifikasnsi t yang melebihi 0,05 menunjukkan bahwasanya model regresi terlepas dari gejala heteroskedastisitas. Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas ditampilkandalam Tabel 10.

Tabel 10.
HasilUjiHeteroskedastisitas

Variabel	T	Sig.
Kualitas Pelayanan SEP	-0,577	0,565
Kompetensi Pegawa P	1,076	0,285

Sumber: Data diolah, 2016

Bersumber pada Tabel 10 menunjukkan nilai Sig. atas variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan sebesar 0,565 dan variabel kompetensi pegawai pajak sebesar 0,285, hal ini mengungkapakan tidak ada pengaruh antara kedua variabel bebas tersebut pada *absolute residual*. Pernyataan tersebut berarti model yang dibentuk bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda adalah uji yang dipergunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak.Berikut model persamaan linear berganda yang dapat disajikan.

$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$……...…… (3)

Melalui pengolahan data menggunakan *software* SPSS diperolah hasil penelitian yang ditunjukkan dalam Tabel 11.

Tabel 11.
Hasil Uji Regresi Liniear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t- hitung	Sig.
Kepuasan WP	Kualitas Pelayanan SEP	0,371	0,065	5,704	0,003
	Kompetensi Pegawai P	0,223	0,083	2,692	0,008
Constant	= 4,449		F-Hitung	= 64,062	
R Square	= 0,569		Sig.	= 0,000	

Sumber: Data dolah, 2016

Berdasarkan pada Tabel 11, maka dapat dibentuk persamaan regresi linear berganda seperti di bawah ini.

$y = 4{,}449 + 0{,}371(X_1) + 0{,}223(X_2) + \varepsilon$

adapun persamaan regresi diatas dapat diiterpretasikan seperti berikut.

Konstanta 4,449 berarti bahwa apabila kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan (X1) dan kompetensi pegawai pajak (X2) sama-sama bernilai nol, maka kepuasan wajib pajak (Y) meningkat 4,449 satuan.Angka koefisien regresi kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan (X1) bernilai0,371 menjelaskan bahwasanya adanya pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan variabel kepuasan wajib pajak.Hal tersebut, menunjukkan bahwasanya apabila kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan semakin baik, maka kepuasan wajib pajak cenderung meningkat

pula.Nilai koefisien regresi kompetensi pegawai pajak (X2) sebesar 0,223 menjelaskan terdapat pengaruh positif antara variabel kompetensi pegawai pajak dan variabel kepuasan wajib pajak. Artinya, bahwa kompetensi pegawai pajak berbanding lurus dengan kepuasan wajib pajak. Hal ini, menunjukkan bahwa apabila kompetensi pegawai pajak semakin baik, maka kepuasan wajib pajak cenderung meningkat pula.

Nilaikoefisien determinasi (R^2) dipergunakan sebagai pengukur sejauh mana kapabilitas model yang digunakan mampu menjelaskan variasi variabel terikat. Berdasarkan Tabel 11 diketahui besaran nilai *R square* menunjukkan angka 0,569, hal ini menunjukkan bahwasanya pengaruh variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan (X1) dan kompetensi pegawai pajak (X2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) ialah sebesar 56,9% kemudian sisanya dipengaruhi oleh variabel maupun faktor lain di luar model penelitian sebesar 43,1%.

Uji F berguna dalam menguji apakah model regresi linear berganda cocok atau tidak dipergunakan menjadi alat analisis dalam mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak. Uji F dilakukan dengan memperhatikan nilai signifikansi F, jika angka signifikansi F<0,05 berarti variabel bebas memengaruhi variabel terikat. Hal tersebut juga berarti variabel bebas sangat tepat dipergunakan untuk memprediksi variabel terikat.

Tabel 11 menunjukkan nilai signifikansi F adalah 0,000<0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwasanya model penelitian layak digunakan sebagai

model regresi. Hal ini mengindikasikan bahwasanya ada pengaruh yang signifikan antar variabel kualitas peayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Mengujiseberapa besar pengaruh yang dimiliki variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan melalui uji t. Pada Tabel 11 disajikan hasil uji t, kemudian membandingkannya dengan αlpha sebesar 0,05 (*level significan*). Hasil pengujian dari setiap variabel dependen terhadap variabel independen dapat diinterpretasikan seperti berikut. Pengaruh variabel kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan (X1) pada kepuasan wajib pajak (Y) ditunjukkan pada Tabel 11 dengan nilai signifikansi $t = 0,003 < \alpha = 0,05$, menandakan bahwa H_1 diterima. H_1 diterima, berarti kualitas pelayanan sistem elektronik mempunyai pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak.Pengaruh variabel kompetensi pegawai pajak (X2) pada kepuasan wajib pajak (Y) ditunjukkan pada Tabel 11 dengan angka signifikansi $t = 0,008 < \alpha = 0,05$, menandakan H_0 diabaikan dan H_1 diterima. H_1 diterima, memberi arti kompetensi pegawai pajak mempunyai pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak.

Masing-masing pembahasan hipotesis hasil penelitian disajikan sebagai berikut,Hasil uji yang ditunjukkan Tabel 11 diketahui bahwasanya angka signifikansi uji t sebesar 0,003, dimana memiliki nilai dibawah nilai *alpha* 0,05 (5%), maka menandakan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan mempunyai signifikansi positif pada kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hipotesis alternatif satu atau H1, yang menyatakan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepuasan

wajib pajak dapat diterima. Hal tersebut menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan baik atau ditingkatkan, maka dapat meningkatkan kepuasan WP OPdi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dentim. Sebaliknya, bila terjadi penurunan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan wajib pajak dan penerimaan pajak itu sendiri.

Hasil ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Anisha (2015) yang menyampaikan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik memberikan pengaruh positif pada kepuasanWP OP. Kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang diberikan pegawai pajak mampu meringankan dan membantu kewajiban perpajakan wajib pajak. Wajib pajak akan memiliki persesepsi bahwa membayar pajak menggunakan sistem elektronik perpajakan mudah dan meyenangkan, karena bagi beberapa wajib pajak yang masih minim pengetahuan teknologi informasi masih merasa bingung menggunakan sistem elektronik perpajakan dan membutuhkan pengarahan. Pelaksanaan pemberian kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang baik sudah teruji memberikan kepuasan bagi WP OP di KPP Pratama Dentim.

Nilaipengujian yang ditunjukkan dalam Tabel 11 diketahui bahwa angka signifikansi uji t atau uji hipotesis sebesar 0,008, dimana memiliki nilai dibawah nilai *alpha* 0,05. Hal tersebut menandakan bahwa variabel independen yaitu kompetensi pegawai pajak memiliki pengaruh atau memberikan signifikansi positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hipotesis alternatif kedua atau H_2, yang menyatakan kompetensi pegawai pajak memiliki signifikansi positif

pada kepuasan wajib pajak dapat diterima. Hal tersebut menjelaskan bahwa apabila kompetensi pegawai pajak baik atau ditingkatkan, maka dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Sebaliknya, bila terjadi penurunan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan wajib pajak dan penerimaan pajak itu sendiri.

Hasil ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Ardina (2015) yang mengatakan bahwasanya Kompetensi SDM aparatur memberikan signifikansi positif padaefektifitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali. Pegawai Pajak yang kompeten dianggap mampu memudahkan, memberikan informasi, dan pengarahan kepada wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pegawai pajak yang melayani wajib pajak secara baik, ramah, dan cepat tanggap akan membuat wajib pajak merasa senang dan puas, sehingga tidak malas melaksanakan kewajiban perpajakkannya. Oleh karena itu, kompetensi pegawai pajak memiliki peran strategis dalam menciptakan kepuasan pada wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Bersumber padahasil analisis data kemudian penjabaran dalam bab sebelum simpulan dan saran, makaditarik simpulan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memberikan pengaruh positif pada kepuasan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Dentim. Ini membuktikanbahwasanya kian bertambah baik kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi.Kompetensi pegawai pajak memberikan pengaruh positif pada

kepuasan wajib pajak orang pribadi yang teregistrasi di KPP Pratama Dentim. Hal tersebut mebuktikanbahwasanya kian bertambah baik kompetensi pegawai pajak, maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian perihal kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak, maka saran yang dapat diberikan berdasarkanhasil penelitian ini, menunjukkan pada instrumen kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan, pernyataannomor 8 dan 17 memiliki total skor terendah sebesar 357 dan 359. Hal tersebut mengindikasi bahwa Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan keandalan sistem elektronik perpajakan dan keamanan data wajib pajak sehingga mampu diatasi jika terjadi kendala teknis pada sistem elektronik perpajakan tersebut, disamping itu sosialisasi sistem elektronik perpajakan masih perlu ditingkatkan dan dibuat semenarik mungkin, sehingga wajib pajak tertarik mengikuti setiap program sosialisasi sistem elektronik perpajakan yang diselenggarakan. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan sistem elektronik yang diterima oleh wajib pajak sehingga akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Bagi peneliti berikutnya dianjurkan supayamenambahkan variabel lain dalam model penelitian dan memperluas wilayah penelitian , menimbang angka koefisien determinasi atau *R Square* kedua variabel bernilai 0,569. Angka ini membuktikan pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan sebesar 56,9% kemudian sisanyadipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar model penelitian sebesar 43,1%.

REFRENSI

Aminul, Dayang, Abul. 2015. Taxpayer' Satisfaction In Using E-Filling System In Malaysia: Demographic Perspective. *The Social Sciences*, 10(2):160-165

Antwi John, S. 2015. Employee's Competency And Organizational Performance In The Pharmaceutical Industryan Empirical Study Of Pharmaceutical Firms In Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management, United Kingdom*, ISSN 2348 0386Vol. III, Issue 3

Anggiat M. Sinaga Drs, MSi, dan Sri Hadiati W.K, SH, MBA. 2001. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia,* Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.

Aminul, MD., Yusuf, D. H. M., *et al*. 2012. Factors Affecting User Satisfaction in the Malaysian income tax e-filing system. *African Journal of Business Management*, Vol B21, pp.B447-6455

Bojuwon,M., & Obid, S.N.B.S. 2014. The Influence of Technology Characteristics towards an Online Tax System Usage : The Case of Nigerian Self- Employed Taxpayer. *International Journal of Computer Applications*, 105 (14), 30– 36

Bojuwon, M., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System.*Procedia - Social and Behavioral Sciences* 172 (2015) 2 – 9

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, p7-23, 17p

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. 2016. Aplikasi Analisis Multivariane dengan program SPSS. Semarang: BP Undip

Gupta, Ranjana. 2015. Relational impact of tax practitioners' behavioural interaction and service satisfaction: Evidence from New Zealand. *eJournal of Tax Research* 13.1 (Mar 2015): 76-107.

Halil, Z., Mehmet, F.Y., & Omer, F.U. 2013. Analyzing The Effects Of Individual Competencies On Performance: A Field Study In Services Industries In Turkey. Journal of Global Strategic Management | V. 7 | N. 2

Istijianto, Oei. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Keputusan Direjen Pajak Nomor KEP-49/PJ/2016 tentang pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda atas Keterlambatan Penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Elektronik

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi danKontrol, terj : Hendra Teguh dan RonnyAntonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT Prenhalindo.

Kristina, Anita SE.,MSi. 2009. Pengebangan SDM Aparatur Melalui Pendekatan Soft HRM Sebagai Titik Tumpu Reformasi Perpajakan. *Tesis* pada Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo.

Mardiasmo. 2011. ***Perpajakan (Edisi Revisi)***. Yogyakarta: ANDI

Ming LL, Sheikh OS, Meera AK . 2005. Electronic Tax Filing System: Taxpayers' Perspectives. Acad. *Account. Financ. Stud. J*., 9(1): 93-104.

Mohammad Y.A. 2014. Hrm Practices And Employee Competence: A General System Perspective. *International Journal of Business, Economics and Law*, Vol. 4, Issue 1 (June) ISSN 2289-1552

Mohsin, A and BO Raha, 2007. Implementation of Electronic Government in Malaysia: The Status and Poential for Better Service to the Public. *Public Sector ICT Manage.*Rev.,1;2-10

Monika Pratiwi. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Natasya, Ida Ayu Ardina. 2015. Pengaruh Pelayanan Publik, Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Provinsi Bali. *Skripsi*. Universitas Udayana.

Nita Suwandewi. 2015. Pengaruh Emotional Intelligence Dan Dukungan Organisasional Terhadap organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Fakultas Ekonomi*

Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan berdasarkan UU terbaru*. Jakarta :Elexmedia komputindo

Rahayuda. 2004. *Metodologi Penelitian.* Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana

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.

Transtriianingzah, Fia. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo. *Skripsi.* Jurusan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Surakarta

Yudhi Prayitno. 2009. Pengaruh Komitmen, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Tesis*. Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Budi Luhur Jakarta

Zeithaml, V & Leonard B. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York : *The Free Press*, 1990.