
ARTICLE

Pengaruh Pembayaran Pajak Secara Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi KPP Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020)

Haryo Angga Wijaya¹, Bambang Utoyo², Eko Budi Sulistio³

^{1,2,3} Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

How to cite: Wijaya, H. A., Utoyo, B., Sulistio, E. B. (2022). Pengaruh Pembayaran Pajak Secara Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi KPP Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020) *Administrativa* (4) 2

Article History

Received: 2 Februari 2022

Accepted: 21 Agustus 2022

Keywords:

Online Initiation, E-Billing, Taxpayer Satisfaction

ABSTRACT

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

Kata Kunci:

Pembayaran Secara online, E-Billing, Kepuasan wajib Pajak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak online *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *E-billing* yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sample 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* SPSS 25.0. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa parsial *E-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

A. PENDAHULUAN

Pajak dapat dikatakan sebagai pendapatan terbesar pembangunan sebuah negara. Pajak terus menjadi bertambah dari masa kemasa bersamaan dengan pertumbuhan teknologi pada masa modern dikala ini. Pendapatan berbentuk pajak ialah pemasukan terbanyak yang didapat oleh negeri selaku sumber utama pembiayaan negeri.

Seiring dengan perkembangan teknologi internet yang semakin hari mengalami kemajuan yang sangat pesat akan semakin mendorong terjadinya transformasi di dalam dunia bisnis. Selain itu perkembangan teknologi internet juga membuat modernisasi di dalam bidang perekonomian setiap negara di dunia. perkembangan teknologi di era globalisasi ini

* Corresponding Author

Email : Haryoangga@gmail.com

pemerintah selalu berupaya meningkatkan pelayanan dalam hal pembayaran pajak dengan melakukan modernisasi system perpajakan.

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

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

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

Pemberlakuan *e- billing system* ialah bentuk kenaikan layanan Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pajak yang dimaksudkan buat membagikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan dalam membayar pajak. Tidak hanya itu peralihan pembayaran pajak dari manual ke pembayaran pajak elektronik diharapkan bisa mempermudah para wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak terutang kapanpun serta dimanapun.

Untuk memenuhi kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara mudah, cepat, dan praktis maka wujud nyata yang dilakukan oleh Dirjen Pajak tersebut, melakukan Reformasi Administrasi Perpajakan yang terwujud dengan adanya modernisasi dalam bidang teknologi informasi berbasis elektronik sistem *atau e-System*. *E-System* tersebut terdiri dari *e-registration*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Billing*. Dengan diterapkannya *e-System* tersebut, diharapkan mampu mencapai target pajak yang ditetapkan. (www.pajak.go.id). Hampir 75% penerimaan kas negara terbesar yaitu melalui sektor pajak. Penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai oleh RAPBN pada tahun 2019 yaitu sebesar Rp. 1,781,0 triliun (<https://www.kemenkeu.go.id/rapbn2019> Diakses pada 19 Januari 2020). Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang No 28 Tahun 2007 melaporkan, pajak merupakan donasi harus kepada negeri yang terutang oleh individu ataupun badan yang bersifat memaksa bersumber pada undang- undang dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat.

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

E- Billing ialah pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing sebagai kode transaksi. Peraturan Jenderal Pajak No PER26/ PJ/ 2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang diresmikan pada 13 Oktober 2015, melaporkan kalau sarana *e-Billing* telah bisa diterapkan di segala daerah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Pembayaran ataupun penyetoran pajak

secara elektronik ini bisa lewat Internet Banking, Teller Bank/ Pos Anggapan, ATM, Mini ATM (di KPP), Mobile Banking, Agen Branchless Banking dengan memasukan kode billing yang hendak diterima oleh harus pajak. Dengan terdapatnya pembayaran secara elektronik di harapkan bisa mempermudah pembayaran pajak, mengirit waktu, gampang serta akurat. Bagi PER- 26/ PJ/ 2014 pembayaran pajak secara elektronik ialah bagian dari penerimaan negeri secara elektronik yang di administrasikan oleh Biller oleh Direktorat Jendral Pajak(DJP).

Tabel 1. Penerimaan dan Target di KPP Kedaton

TARGET			PENERIMAAN		
2017	2018	2019	2017	2018	2019
81.153.678.765	95.414.017.221	105.189.685.700	96.584.175.000	119.270.929.000	103.247.706.000

(Sumber : data KPP Kedaton 2020)

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

Tabel 2. Data wajib pajak PPh 21 KPP Kedaton

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

(Sumber : data KPP Kedaton 2020)

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

Tabel 3. Data Pengguna E-Billing di KPP Kedaton

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

(Sumber : data KPP Kedaton 2020)

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

Meskipun tingkat penerimaan pajak dari tahun ketahun memenuhi target namun dapat dikatakan masih relatif rendah. Hal ini disebabkan oleh kepatuhan Wajib Pajak yang masih belum paham terhadap peraturan dan sanksi pajak yang ada. Apabila Wajib Pajak memahami dan mengetahui sanksi perpajakan yang berlaku, akan meningkatkan kesadaran dan

kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Hal itu akan berimbas pula pada tercapainya target penerimaan pajak tahun berjalan. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan seharusnya Wajib Pajak mampu berkontribusi membayar pajak secara mudah, dimanapun, dan kapanpun.

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

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

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

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

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

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

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

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik kalau pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan cocok dengan peraturan perundang- undangan untuk tiap masyarakat negeri serta penduduk atas benda, jasa, serta/ ataupun pelayanan administratif yang di sajikan oleh pelayanan publik.

Bersumber pada pernyataan tentang pelayanan publik bagi para pakar di atas bisa disimpulkan kalau pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berbentuk benda ataupun jasa buat penuhi kebutuhan warga, sehingga sanggup membagikan khasiat dalam rangka penuhi kebutuhan orang banyak yang dijalankan cocok dengan tata metode serta peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, sebab pelayanan memiliki kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu selaku orang ataupun selaku makhluk sosial. Keanekaragaman serta perbandingan kebutuhan hidup manusia menimbulkan terdapatnya bermacam-macam tipe

pelayanan pula, dalam upaya buat pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Pelayanan ialah sesuatu proses yang menciptakan produk berbentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan jadi 3 berbagai ialah: Core Service Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi / perusahaan. Misalnya hotel atau perusahaan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya.

1) *Facilitating Service* Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas „check in’ dalam pemberangkatan

2) *Supporting Service* Pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalnya restoran bergengsi yang bertempat di suatu hotel.

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

Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Pasolong (2010), kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif, abstrak, kualitas dapat menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

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

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (simpati)

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), “faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.” Apabila ditinjau lebih jauh pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.

d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Untuk mewujudkan rasa puas bagi pengguna dapat dinyatakan dengan : Cepat tanggap (*Responsiveness*) yang meliputi tanggap; Keandalan (*Reliability*) yang meliputi tepat; Keyakinan (*Assurance*) yang meliputi kepercayaan; Empati (*Emphaty*) yang meliputi pemahaman dan perhatian; Berwujud (*Tangible*) yang meliputi fisik.

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

Doll serta Torkzadeh(1988) yang dalam Asih(2019), yang meningkatkan 12 item instrumen EUCS riset bersumber pada data- data yang terkumpul dicoba analisisfaktor serta ada 5 komponen utama ialah isi (*content*), akurasi (*accuracy*), wujud (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Ada 5 komponen pengukuran dalam menilai kepuasan pengguna ialah isi (*content*), akurasi (*accuracy*), wujud (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*) serta ketepatan waktu (*timeliness*). Model ini sudah banyak diuji cobakan oleh periset lain untuk menguji reliabilitas nya serta hasilnya menampilkan tidak terdapat perbandingan bermakna walaupun instrumen ini diterjemahkan dalam bermacam bahasa yang berbeda. Kelima komponen utama kepuasan dalam instrumen EUCS Doll serta Torkzadeh(1988),bisa dipaparkan sebagai berikut:

Isi (Content)

1. Bentuk (*Format*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)
4. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan sangat membantu masyarakat dalam menggunakan waktu sebaik mungkin. Dalam sistem layanan zaman sekarang, masyarakat menuntut agar layanan yang di berikan kepada masyarakat semakin puas. Menurut Tjiptono, dalam Utama (2015:5), kecepatan layanan termasuk dalam kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin kecepatan layanan yang diberikan oleh isntansi maka semakin puas juga masyarakat dalam menilai suatu layanan, Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat

Kepuasan ialah guna dari perbandingan antara kinerja yang dialami denganharapan. Apabila kinerja di dasar harapan, hingga masyarakat akan kecewa. Apabila kinerja cocok dengan harapan, hingga masyarakat puas. Sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan, masyarakat sangat puas. Harapan warga bisa dibangun oleh warga masa dulu sekali, pendapat

dari kerabatnya dan janji serta data pemasar serta saingannya. Warga yang puas hendak setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga serta berikan pendapat yang baik tentang organisasi publik.

Bagi P.J. Johnson dalam Pratiwi (2017: 18) kepuasan seseorang pelanggan bisa dilihat dari tingkatan penerimaan pelayanan yang didapatkan. Ciri dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) bahagia ataupun kecewa atas perlakuan ataupun pelayanan yang diterima, (2) meringkik ataupun mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membetulkan ataupun menyetujui suatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan serta kemauan atas bermacam pelayanan yang diterima. Keempat ciri tersebut di atas hendak berbeda-beda cocok dengan wujud pelayanan jasa yang diterima.

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

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

1. Kesesuaian harapan, menurut Soedarmo (2006) kepuasan pelanggan (*customer service*) merupakan sesuatu keadaan puas, bahagia ataupun bangga yang dialami oleh konsumen kala menerima sesuatu produk ataupun jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya.
2. Minat menggunakan kembali ialah kesediaan pelanggan buat memakai kembali ataupun melaksanakan pembelian ulang terhadap produk terpaut.
3. Kesediaan merekomendasikan ialah kesediaan pelanggan buat merekomendasikan produk yang sudah dirasakannya kepada sahabat ataupun keluarga

Bersumber pada sebagian penafsiran di atas hingga ada kesamaan definisi menimpa kepuasan, ialah yang menyangkut komponen kepuasan (harapan serta kinerja hasil yang dialami). Biasanya harapan ialah ditaksir ataupun kepercayaan warga tentang apa yang hendak diterimanya apabila dia membeli ataupun konsumsi sesuatu produk (benda serta jasa). Sebaliknya kinerja yang dialami merupakan anggapan terhadap apa yang dia terima sehabis konsumsi produk yang dibeli serta buat menghasilkan kepuasan warga, organisasi publik wajib menghasilkan serta mengelola sistem buat mendapatkan pelanggan yang lebih banyak serta keahlian mempertahankan masyarakat.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), penerapan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menghasilkan kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Perihal ini sesungguhnya ialah implikasi dari guna aparat negeri selaku pelayan masyarakat. Oleh sebab itu, peran aparat pemerintah dalam pelayanan universal (*public services*) sangat strategis sebab hendak sangat memastikan sejauhmana pemerintah sanggup membagikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk warga, yang dengan demikian hendak memastikan sepanjang mana negeri sudah melaksanakan kedudukannya dengan baik cocok dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), asumsi serta harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berbentuk benda ataupun jasa hendak menghasilkan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada biasanya ialah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki ataupun diperlukan oleh publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana

menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

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

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

Pengertian Pelayanan Pembayaran yang Baik

Menurut Lovelock dalam Duaji (2013:33), mendefinisikan kualitas pelayanan ialah penyesuaian terhadap perincian- perincian dimana mutu ini ditatap selaku derajat keunggulan yang mau dicapai, dicoba kontrol terus menerus dalam menggapai keunggulan tersebut dalam rangka penuhi kebutuhan pengguna jasa.

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

Pelayanan yang baik merupakan keahlian industri dalam memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dengan standar yang telah ditentukan. Keahlian tersebut diarahkan oleh sumber daya manusia serta fasilitas prasarana yang dimiliki.

Pelayanan yang baik pula wajib didukung oleh fasilitas dan prasarana yang dimiliki oleh industri. Ketersediaan serta kelengkapan fasilitas serta prasarana yang dimiliki oleh industri sekedar buat memesatkan pelayanan dan tingkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan kalau pelayanan yang baik merupakan keahlian perusahaan untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional dengan seluruh kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini wajib didukung oleh fasilitas serta prasarana yang dimiliki serta hendaknya tidak ketinggalan era. Buat menggapai kecepatan serta ketepatan pelayanan yang hendak diberikan, pelayanan yang baik pula butuh didukung oleh ketersediaan serta kelengkapan produk yang diperlukan pelanggan.

Tinjauan Tentang E-Billing

Bersumber pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 26/ PJ/ 2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, Harus Pajak bisa melaksanakan pembayaran/ penyetoran pajak secara elektronik, kecuali buat:

- a. Pajak dalam rangka impor yang pembayarannya diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Bea serta Cukai dan

- b. Pajak yang tata- cara pembayarannya diatur secara spesial. Direktorat Jenderal Pajak terus melaksanakan terobosan baru demi terciptanya pelayanan prima untuk Wajib Pajaknya.

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak sudah mempunyai layanan online yang bisa memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Layanan ini bernama DJP Online. Salah satu layanan dari DJP Online ini adalah *e-Billing* pajak. *E-Billing* pajak merupakan fasilitas pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui teller bank/pos, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau internet banking dengan menggunakan kode billing.

- a. Kelebihan *system E-Billing*

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

1. Akurat

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

2. Transaksi *Real Time*

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

3. Terintegrasi

Aplikasi pajak online, *e-Billing* telah terintegrasi dengan Bank Persepsi dan aplikasi hitung PPh, PPN, *e-Faktur*, dan *e-Filing*. Anda pun tidak perlu lagi menginput data perpajakan berulang kali dan merepotkan. Berdasarkan uraian tentang manfaat dan kelebihan *e-Billing* Sistem bagi Perusahaan di atas, disimpulkan bahwa pembayaran pajak perusahaan melalui sistem canggih ini dapat mempermudah perhitungan pajak secara cepat, murah, dan akurat. Hal ini menguntungkan dari segi efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan.

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, merupakan penelitian Asosiatif dengan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode nonprobability sampling dengan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan untuk teknik sampling yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode purposive sampling. Menurut pendapat Sugiyono (2017), nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik Analisis Data

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP

Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan NPWP menunjukkan bawasannya semua responden memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP). Hal ini menunjukkan bahwasannya responden sudah pasti terdaftar dikantor pajak, yang diperkuat dengan melakukan penelitian secara langsung ke pelaku wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton.

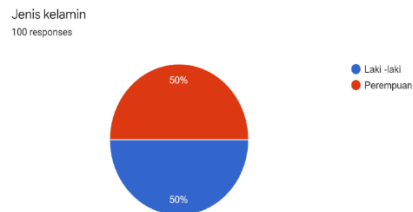
Karakteristik Berdasarkan Pernah Menggunakan *E-Billing*

Karakteristik penggunaan ebilling menunjukan bahwa responden sudah pasti menggunakan *e-billing* yang diperkuat dengan responden sudah mengetahui manfaat yang didapat dari penggunaan karna penelitian ini ditunjukan untuk pengguna *e-billing*.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam hal ini karaktersitik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan pada gambar sebagai berikut:

Gambar Diagram responden berdasarkan jenis kelamin



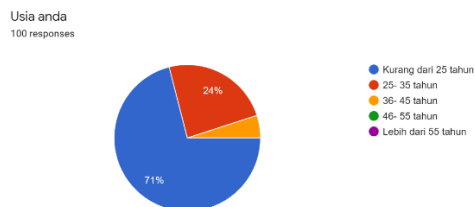
Sumber: Data Diolah (2021)

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin Berdasarkan diagram dapat dilihat, persentase responden dalam penelitian ini terdiri dari responden laki laki sebesar 50% dari responden perempuan sebesar 50%. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menyebar dengan rata antara laki-laki dan perempuan, karena tidak terjadi perbedaan yang cukup jauh atau tidak didominasi oleh satu gender saja.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini karaktersitik responden berdasarkan usia dapat dikelompokkan pada gambar berikut:

Gambar Diagram responden berdasarkan usia



Sumber: Data Diolah (2021)

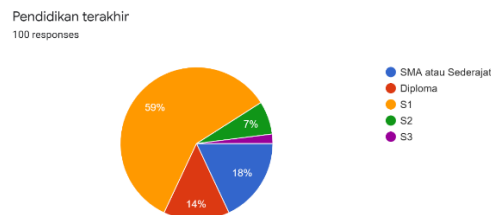
Karakteristik responden berdasarkan usia. Pada gambar diagram diatas dapat dilihat persentase responden dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa sebesar 71% responden adalah wajib pajak dengan usia kurang dari 25 tahun dan merupakan jumlah responden

terbanyak, diikuti dengan wajib pajak dengan rentang usia 25-35 tahun sebesar 24%, dan yang terakhir wajib pajak dengan usia 36-45 tahun sebesar 5%. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa responden dengan rentang usia 20-30 tahun sangat mendominasi. Yang berarti bahwa pengguna *e-billing* banyak digunakan oleh usia 20-30 tahun yang mengerti kemajuan teknologi pada masa saat ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dikelompokkan pada gambar berikut:

Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



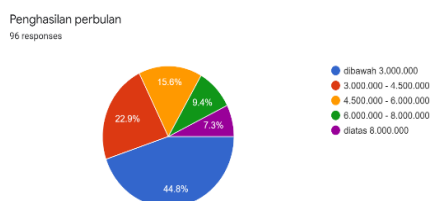
Sumber: Data Diolah (2021)

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan gambar diagram diatas dapat dilihat persentase responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 59% responden adalah berpendidikan S1 diikuti dengan SMA atau Sederajat dengan persentase 18%, diploma sebesar 14%, S2 sebesar 7% dan yang terakhir adalah S3 2%. Hal ini sesuai dengan persentase pada karakteristik responden wajib pajak.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan dapat dikelompokkan pada gambar berikut:

Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan



Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan gambar diagram diatas dapat dilihat persentase responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden pendapatan perbulan dengan jumlah persentase terbanyak dengan persentase sebesar 44,8 % dengan pendapatan perbulan kurang lebih Rp 3.000.000, diikuti dengan responden pendapatan perbulan 22,9% yaitu Rp 3.000.000 – 4.500.000, dan diikuti juga pendapatan perbulannya dengan persentase 15,6% yaitu Rp 4.500.000 – 6.000.000, selanjutnya diikuti dengan persentase pendapatan perbulan 9,4% yaitu Rp 6.000.000 – 8.000.000, dan serta responden persentase terakhir pendapatan perbulan dengan persentase sebesar 7,3% yaitu diatas Rp 8.000.000. hal ini sejalan dengan karakteristik responden sebelumnya, dimana pendapatan sesuai dengan Pendidikan terakhir dan pekerjaan yang dikerjakan.

Distribusi Jawaban Responden E-Billing

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel *e-billing* didasarkan pada item pertanyaan- pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Berikut ini merupakan jawaban responden penelitian ini sesuai dengan indikator *e-billing* pada harus pajak yang terdaftar di KPP Kedaton Bandar Lampung.

Tabel distribusi frekuensi penilaian responden pada Pembayaran Pajak Online E- Billing (X)

Pembayaran Pajak Online E- Billing (X)					
Item	STS	TS	S	SS	Total
X.1	1	4	52	43	100
	1,00%	4,00%	52,00%	43,00%	100%
X.2	0	2	59	39	100
	0,00%	2,00%	59,00%	39,00%	100%
X.3	1	6	44	49	100
	1,00%	6,00%	44,00%	49,00%	100%
X.4	1	5	55	39	100
	1,00%	5,00%	55,00%	39,00%	100%
X.5	1	5	47	47	100
	1,00%	5,00%	47,00%	47,00%	100%
X.6	1	10	63	26	100
	1,00%	10,00%	63,00%	26,00%	100%
X.7	0	4	36	60	100
	0,00%	4,00%	36,00%	60,00%	100%
X.8	1	4	28	67	100
	1,00%	4,00%	28,00%	67,00%	100%
X.9	0	11	38	51	100
	0,00%	11,00%	38,00%	51,00%	100%
X.10	0	5	44	51	100
	0,00%	5,00%	44,00%	51,00%	100%
X.11	1	1	27	71	100
	1,00%	1,00%	27,00%	71,00%	100%
Total	7	57	493	543	100
	1%	5%	45%	49%	100%
Persen tase Positif	6%		94%		100%
Negatif					

Sumber : diolah oleh peneliti 2021

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi penilaian responden pada pembayaran pajak online *e-billing*, responden yang menjawab positif (setuju & sangat setuju) sejumlah 94%, lalu sebesar 6% menanggapi negatif (tidak setuju & sangat tidak setuju). Pada variabel *e-billing*, item tertinggi dengan responden memberikan penilaian positif sebesar 98,00% terletak pada item no.11 dengan pernyataan “Dengan diterapkannya *system e-billing*, saya tidak harus lagi mengantri di loket teller untuk melakukan pembayaran.” hal ini menunjukkan bahwa salah satu manfaat yang di dapat dari penggunaan *e-billing* adalah wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak tanpa harus mengantri dan datang ke kantor pajak.

Kepuasan Wajib Pajak

Analisis deskriptif jawaban responden tentang kepuasan wajib pajak berdasarkan pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner yang disebarkan pada responden. Berikut jawaban responden penelitian ini terkait dengan indikator Kepuasan Wajib Pajak.

Tabel distribusi frekuensi penilaian responden pada kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kepuasan Wajib Pajak (Y)					
Item	STS	TS	S	SS	Total
Y1	0	2	48	49	100
	0,00 %	2,00 %	48,00%	49,00%	100%
Y2	0	7	51	42	100
	0,00 %	7,00 %	51,00%	42,00%	100%
Y3	0	4	42	54	100
	0,00 %	4,00 %	42,00%	54,00%	100%
Y4	0	6	51	43	100
	0,00 %	6,00 %	51,00%	43,00%	100%
Y5	0	3	42	55	100
	0,00 %	3,00 %	42,00%	55,00%	100%
Y6	0	5	50	45	100
	0,00 %	5,00 %	50,00%	45,00%	100%
Total	0	27	284	330	641
	0%	4%	44 %	51 %	100%
Persepsi Positif	4%		96%		100%

Sumber : Diolah oleh peneliti 2021

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi penilaian responden pada kepuasan wajib pajak, responden yang menjawab positif (setuju & sangat setuju) sejumlah 96%, lalu sebesar 4% menjawab negatif (tidak setuju & sangat tidak setuju). Pada variabel kepatuhan pajak, item tertinggi dengan responden memberikan penilaian positif sebesar 97,00% terletak pada item no.1 dengan pertanyaan “Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan pembayaran pajak (e-billing) karna sesuai harapan”, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak puas dengan pelayanan pembayaran pajak online e-billing sehingga para wajib pajak lebih memilih menggunakan e-billing untuk melakukan pembayaran pajak.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel-variabel memiliki distribusi normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji normal statistic non parametrik *Kolmogoriv smirnov*. Jika tingkat signifikan $> 0,05$ probabilitas maka data penelitian berdistribusi normal.

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32857880
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.074
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089 ^c

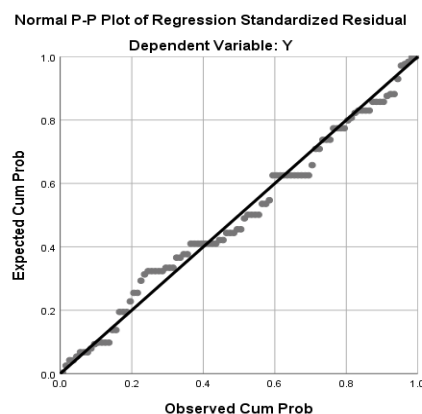
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil perhitungan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,089 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas atau dapat dikatakan data penelitian terdistribusi normal.

Gambar Grafik Normalitas



Berdasarkan Normal P-Plot Regression Standarized Residual pada Gambar diketahui bahwa dalam penelitian ini, menunjukkan variabel yang diuji berdistribusi normal, karena garis titik-titik mengikuti garis diagonal. Hal ini juga menunjukkan bahwa penyebaran kuesioner penelitian ini telah terdistribusi normal dan mewakili beberapa pihak (sub-populasi). Dengan demikian, residual dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Teknik Analisis Data

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui bentuk antara variabel bebas dan variable tergantung. Untuk mengetahui kedua variabel linier atau tidak, maka digunakan uji linearitas dengan uji F. Kaidahnya dengan melihat pada tabel linieritas, dimana jika $p < 0,05$ untuk linierity dan jika $p > 0,05$ untuk deviation for linierity maka dikatakan kedua variabel memiliki hubungan yang linear.

Tabel Tabel Liniaritas

			ANOVA Table			
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
Y * X	Between Groups	(Combined)	316.434	16	19.777	11.277
		Linearity	287.253	1	287.253	163.788
		Deviation from Linearity	29.181	15	1.945	1.109
	Within Groups		145.566	83	1.754	
	Total		462.000	99		

Maka dari tabel diatas menunjukan linieritas, dimana jika nilai sig. devition from linearity $0,361 > 0,05$ untuk *deviation for linierity* maka dikatakan kedua variabel memiliki hubungan yang linear. Antara variable bebas dengan variable terikat.

Analisis Uji Regresi Sederhana

Tabel Regreresi Sederhana

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4.651	1.264
	X	.423	.033

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan persamaan regresi di atas dapat dijelaskan hasil uji regresi linear sederhana sebagai berikut:

1. Persamaan regresi dalam penelitian ini memiliki konstanta sebesar 4,651 yang berarti bahwa jika variabel independen pembayaran online melalui *e-billing* (X) memiliki nilai 0, maka nilai variabel dependen kepuasan wajib pajak (Y) adalah sebesar 4,651.
2. Koefisien regresi linear sederhana variabel pembayaran online melalui *e-billing* (X) bernilai positif sebesar 0,423. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang positif antara variabel pembayaran online melalui *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya setiap terjadi kenaikan nilai 1 dari variabel pembayaran online melalui *e-billing*, maka kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton akan mengalami peningkatan sebesar 0,423.

Uji Hipotesis

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

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah variabel independen (pembayaran pajak online *e-billing*) terhadap variabel dependen (kepuasan wajib pajak) secara parsial dengan mengansumsikan bahwa variabel lain dianggap konstanta.

Tabel hasil Uji t

Coefficients ^a			
Model	Beta	T	Sig.
1 (Constant)		3.680	.000
X	.789	12.692	.000

a. Dependent Variable: Y

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dengan memasukkan nilai hasil perhitungan regresi linear berganda kedalam uji t. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa thitung variable *E-billing* sebesar 12,692 dengan signifikansi probabilitas sebesar 0,000. Berdasarkan nilai-nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa:

a) Hasil pengujian X

Hasil perhitungan uji t pada variabel *e-billing* menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{besar}$ yaitu $12,692 > 1,660$ yang artinya H_a diterima dan H_o ditolak, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel *e-billing* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Uji F

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan atau bersama-sama antar variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikansi pada alpha 5%. Adapun metode untuk menentukan apabila nilai signifikan $< 0,05$ dan $f_{hitung} > f_{tabel}$. Hasil uji f dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Hasil Uji F

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789	.622	.618	1.335

a. Predictors: (Constant), X

Pengujian hipotesis menggunakan uji F dengan memasukkan nilai hasil perhitungan regresi linear berganda ke dalam uji F. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 161.095 dengan tingkat signifikansi 0,000. Pada tabel tersebut terlihat $df_1 = k-1 = 2-1 = 1$ dengan $df_2 = n-k = 100-2 = 98$ dengan derajat kebebasan 0,05 diperoleh F_{tabel} 3,94. Berdasarkan data tersebut menunjukan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($161.095 > 3,94$) probabilitas $0,000 < 0,05$, jadi hasil uji F dalam penelitian ini membuktikan bahwa *e-billing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton.

Uji R²

Uji (koefisien determinasi) dilakukan untuk mengetahui suatu nilai yang menunjukkan besarnya perubahan yang terjadi diakibatkan oleh variabel lainnya. Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Model yang baik adalah yang mempunyai nilai yang tinggi atau mendekati angka 1. Berikut ini merupakan hasil dari uji R^2 dalam penelitian ini:

Tabel Hasil Uji R^2

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	287.253	1	287.253	161.095	.000 ^b
Residual	174.747	98	1.783		
Total	462.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini menunjukkan angka R sebesar 0,789 pada pedoman interpretasi angka ini menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara kepuasan wajib pajak dengan variable independen (pembayaran pajak online *e-billing*) adalah kuat. Kemudian, nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan oleh R-square sebesar 0,622. Angka tersebut menunjukan besar kontribusi variabel independen yaitu pembayaran pajak online *e-billing* sebesar 0,622 atau 62,2%. Dapat diartikan bahwa sebesar 62,2% variabel dependen yakni kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independen dalam penelitian ini yaitu pembayaran pajak online *e-billing*. Sedangkan sisanya sebesar 37,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Pembayaran Online (E-Billing) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh bahwa variabel independen yakni *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak. Hal tersebut membuktikan bahwa dengan adanya variabel pengaruh pembayaran online *e-billing* akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton.

Hasil pada penelitian perhitungan koefisien regresi linear sederhana menunjukan bahwa variable *e-billing* (x) bernilai positif, 0,423 Hal ini dapat diartikan bahwa setiap terjadi kenaikan nilai 1 pada variabel *e-billing*, maka kepatuhan pajak juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,423. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variable pembayaran pajak secara online *e-billing* (X) dan variable kepuasan wajib pajak (Y).

Selain itu hasil perhitungan uji t pada variabel *e-billing* menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,692 > 1,660$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga secara persial dapat diartikan variable pengaruh pembayaran online *e-billing* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) maka dapat dikatakan bahwa H1 diterima.

Selain itu hasil perhitungan uji t pada variabel *e-billing* menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,692 > 1,660$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga secara persial dapat diartikan variable *e-billing* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) maka dapat dikatakan bahwa H1 diterima.

Data tersebut didukung oleh beberapa alasan yang dapat dilihat pada hasil distribusi tanggapan responden, sebagai contoh item tertinggi dengan responden memberikan penilaian

positif (setuju dan sangat setuju) sebesar 98,00% terletak pada item no.2 dengan pernyataan “Dengan diterapkannya system *e-billing*, saya tidak harus lagi mengantri di loket teller untuk melakukan pembayaran”. Dan item no.4 dengan persentase sebesar 98,00% dengan pernyataan “Apakah isi dari informasi di website pembayaran pajak online sudah lengkap” hal ini dikarenakan ada beberapa kelebihan yang didapat ketika menggunakan aplikasi pembayaran online *e-billing* yakni dapat lebih mempermudah dan mempercepat wajib pajak membayar pajak dengan hanya cukup mengisi SPT elektronik melalui *e-billing* lalu melakukan pembayaran dan meminimalisir waktu, biaya dan antrian.

Hal ini sesuai dengan teori kemudahan penggunaan (Ease of Use) instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Nasution (2004) dijelaskan bahwa pengguna teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah mengoprasikannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Bila dilihat dari penggunaan *e-billing* maka system tersebut harus mudah digunakan, nyaman dan informasinya lengkap. Suatu system informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan system tersebut pengguna mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan mudah, sehingga semua informasi yang dicari oleh pengguna mudah didapatkan.

Adanya system layanan online yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu dari layanan DJP Online ini adalah *E-billing* pajak. *E-billing* pajak merupakan fasilitas pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui teller bank/poss, anjungan tunai mandiri (ATM), internet banking, dan *e-commerce* yang tersedia dengan menggunakan kode billing yang sudah terdaftar.

Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji F diperoleh bahwa “Pembayaran pajak *online e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak”. Hasil ini dapat diketahui dengan melihat nilai F signifikan sebesar 0,05 dan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($161,095 > 3,94$) probabilitas $0,000 < 0,05$ jadi kesimpulannya membuktikan bahwa pembayaran pajak *online e-billing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton.

Kemudian dari hasil uji R^2 menunjukkan bahwa pada angka R sebesar 0,789^a, pada pedoman interpretasi angka ini menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara kepuasan wajib pajak dengan variable independent (pembayaran pajak *online e-billing*) adalah kuat dan positif. Pada penelitian ini nilai koefisien determinasi (R^2) dengan melihat R square sebesar 0,622 angka tersebut menunjukkan besar kontribusi variable independent yaitu pembayaran pajak *online e-billing* sebesar 0,622 atau 62,2%. Hal tersebut menggambarkan persentase pengaruh variable pembayaran pajak online terhadap kepuasan wajib pajak adalah kuat. Sedangkan sisanya sebesar 37,8% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. jadi kesimpulannya membuktikan bahwa pembayaran pajak *online e-billing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton.

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

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan

publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kebijakan DJP mengeluarkan DJP online, pembayaran pajak online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Oktaviani tahun (2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan ada pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen dan diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Afandi Harlim tahun (2019) yang menunjukkan bahwa *E-Spt*, *E-Filling*, *E-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

E. PENUTUP

Simpulan

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

1. Pembayaran *online (E-Billing)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton sebesar 78,9%. Dengan berpacu pada hasil uji t yang menjelaskan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,692 > 1,660$ yang artinya H_a diterima dan H_o ditolak, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel *e-billing* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya variabel *e-billing* dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton. Berdasarkan penelitian ini dapat dilihat bahwa *e-billing* merupakan salah satu faktor yang membuat wajib pajak merasa puas dalam pelayanan yang ada saat ini.
2. Secara simultan pembayaran pajak *online e-billing* pada penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton. Hal ini didasarkan pada hasil uji F, data tersebut menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($161.095 > 3,94$) probabilitas $0,000 < 0,05$, jadi hasil uji F dalam penelitian ini membuktikan bahwa *e-billing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton. Hal ini diperkuat dengan nilai R^2 (koefisien determinasi) yaitu sebesar 62,2%.

Saran

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

1. Disarankan kepada Kantor Pajak Pratama Kedaton untuk dapat terus meningkatkan pelayanan di kantor pajak khususnya pada system pembayaran *online E-Billing* dan memperluas jaringan guna memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan Pembayaran Pajak, serta melayani wajib pajak untuk dapat lebih tanggap Ketika ada keluhan dari wajib pajak. Sehingga memudahkan para wajib pajak dalam mendaftarkan serta membayar pajak. Hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudian peneliti juga menyarankan agar sosialisasi terkait *e-billing* dan cara penggunaannya dapat lebih ditingkatkan juga, hal ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak nantinya ketika ingin melaporkan dan melakukan pembayaran pajak

2. Bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kedaton hendaknya dapat lebih memahami system pembayaran yang dibuat oleh DJP yaitu DJP Online yang salah satunya adalah *e-billing*. Ketika wajib pajak sudah memahami aspek fungsi dan manfaat dari pajak, diharapkan nantinya dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak.
3. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi salah satu referensi dalam memecahkan masalah khususnya dalam hal-hal yang berkaitan dengan *e-billing*, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan dan kepatuhan pajak. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan atau menggunakan variabel lainnya yang dapat lebih mempengaruhi kepatuhan pajak, salah satunya dapat menggunakan isu yang sedang hangat dibicarakan saat ini yaitu Covid-19, yang mungkin nantinya akan mempunyai pengaruh lebih besar terhadap kepatuhan pajak. Penelitian selanjutnya juga dapat mengganti jenis pendekatan dalam penelitian ini menjadi kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, sehingga jawaban dari responden akan bersifat lebih terbuka dan mendapatkan informasi yang lebih kompleks atau mendalam untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang; Janna, Lina Miftahul. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- ASIH, T. M. (2019). TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MENGENAI SISTEM TIKET ONLINE PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI LAMPUNG. [skripsi]Destiana, R. et al. (2020) „Analisis Peran Stakeholders Dalam Pengembangan Destinasi Pariwisata Halal Di Pulau Penyengat Provinsi Kepulauan Riau Indonesia berdasarkan Global Muslim Travel Index (GMTI) 2019 menjadi Pengembangan Destinasi Pariwisata mengenai sarana dan parasarana pe“, Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN), 08(02), pp. 132–153.

Sumber Jurnal :

- ALFAUZAN, M. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Azhar, N., & Adri, M. (2008). Uji Validitas dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif. Didapatkan: <http://elektronika.unp.ac.id> [30Januari 2012].
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, 1(1), 109-116.
- SW, E. A. W. (2015). *KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM ONE STOP SERVICE PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP) KOTA BANDAR LAMPUNG* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).
- FEBRIANA, A. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL MODERASI.
- Firdaus, B. A., & Agustin, S. (2017). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset*

Manajemen (JIRM), 6(5).

HASBULLAH. (2013). KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA KEBAGUSAN KECAMATAN GEDONG TATAAN KABUPATEN PESAWARAN

Hayaza, Y. T. (2013). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara. *Calyptra*, 2(2), 1-13.

Hutama, D. W., & WIDIYANTO, I. (2015). *PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KENYAMANAN LOKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP NILAI PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT LOYALITAS (Studi Kasus Pada Penyewa Lapangan Dewa Futsal Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.

Prakerti, G., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Di Balai Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), 292-303.

Embi, M. A., & Widyasari, R. (2013). Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *TINGKAP*, 9(2), 178-191.

Antoni, A. (2017). KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN MASYARAKAT DAN STRATEGI RENCANA PERBAIKAN PADA KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *E-Journal Manajemen" BRANCHMARCK"*, 3(3).

Setiana, S., En, T. K., & Agustina, L. (2010). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara). *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 134-161.

Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLRES HALMAHERA UTARA. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2).

Peraturan dan Undang - Undang

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

<https://www.kemenkeu.go.id/rapbn2019> diakses pada 19 januari 2020

