

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP  
KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

ASNAWI ABDULLAH

Nomor Stambuk: 10561 11129 16

Kepada

15/03/2021

1 cap  
Smb. Alumnus

R/0019/ADIV/21 cp  
ATSD

P'

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR**

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap  
Kepuasan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Makassar  
Utara

Nama Mahasiswa : Asnawi Abdullah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112916

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. H. Lukman Hakim, M.Si**

**Nasrul Haq, S.Sos, MPA**

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**  
NBM: 730727

**Nasrul Haq, S.Sos, MPA**  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0157/FSP/A.4-II/II/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu tanggal 24, Februari Tahun 2021



### TIM PENILAI


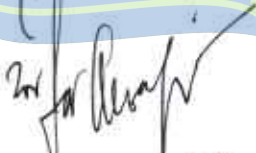
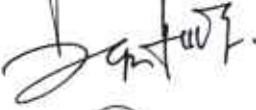

Ketua

Sekretaris

  
Dr.HJ. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM: 730727

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si  
NBM: 1084366

### PENGUJI:

1. Dr.H. Lukman Hakim, M.Si (  )
2. Dr.Drs.H. Anwar Parawangi, M.Si (  )
3. Dr. Haerana, S.Sos.,M.Pd (  )
4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Asnawi Abdullah  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11129 16  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Februari 2021

Yang Menyatakan,

Asnawi Abdullah

## ABSTRAK

### **Asnawi Abdullah, Lukman Hakim, Nasrulhaq. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara.**

Penerapan sistem *e-filling* merupakan salah satu faktor meningkatkan kualitas pelayanan pelaporan perpajakan guna memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Kualitas sistem dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filling*. Berdasarkan hal tersebut, kajian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan mengumpulkan data yaitu dengan koesioner. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling isidental*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 80 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari penerapan sistem *e-filling* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP pratama Makassar utara dimana diperoleh nilai  $t$  hitung = 6,782 lebih besar dari nilai  $t$  tabel = 1,990.

**Kata kunci:** *electronic, e-filling, pajak dan kepuasan.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

AssalamuAlaikumWarohmatullahi Wabarokatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunia yang tiada henti diberikan kepada hambanya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad salallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di KPP Pratama Makassar Utara". Ini dapat terselesaikan.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan suatu karya ilmiah tidaklah mudah, oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan kekhilafan dalam penulisannya, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan dan saran, kritikan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitupula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Nasrul Haq, S.Sos.,M.PA Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Narul Haq, S.Sos., M.PA selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
4. Bapak/ibu dan asisten dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
5. Para staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2016 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulisan.
7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Abdullah Daud dan Ibunda Siti Muhammad, serta Saudara ku Jumriyah Abdullah, Muhadir Abdullah, Marlia Abdullah dan Jeti Sarlina Abdullah, yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi tiada hentinya kalian berikan. Keselamatan dunia akhirat semoga selalu untukmu dan semoga Allah subhanahu wata'ala selalu menjaga kalian, memberikan hidayah dan taufikNya, serta mengkokohkan hati hati kita diatas agama yang Haq ini aamiin.



8. Dan teruntuk sahabat-sahabat saya selalu menyemangati, memberi dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Beserta teman-teman kelas saya yang saya cintai.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fiasabilil Haq fastabiqul khairat, wassalamualaikum  
Warohmatullah Wabarokatuh.*

Makassar, Februari 2021

Asnawi Abdullah

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENERIMAAN TIM .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	1
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	5
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Pengertian Electronic Government (E-Gov) .....	10
C. Tujuan <i>E-Government</i> .....	11
D. Manfaat <i>E-Government</i> .....	13
E. Tipe <i>E-Government</i> .....	15
F. <i>Sistem E-Filing</i> .....	18
G. Pengertian Wajib Pajak .....	19
H. Pengertian Kepuasan Dan Tingkat Kepuasan .....	20
I. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan .....	22
J. Indikator Mengukur Kepuasan .....	24
K. Kerangka Pikir .....	25
L. Hipotesis Penelitian .....	25
M. Defenisi Operasional .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Teknik Pengabsahan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV. PEMBAHASAN</b> .....	33
A. Gambaran Umum Instansi .....	34
B. Tugas Dan Fungsi .....	35
C. Visi Dan Misi .....	36
D. Struktur Organisasi .....	37
E. Deskripsi Tugas .....	40
F. Hasil Penelitian .....	67
G. Pembahasan .....	73
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian ..... 25



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, Perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan memberikan banyak pengaruh diberbagai bidang kehidupan manusia, salah satunya dibidang pelayanan publik. Hal ini menuntut sektor publik untuk melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik. Saat ini pemanfaatan teknologi internet mulai diterapkan pada lingkungan pemerintahan yang kemudian dikenal dengan *Electronic Government*.

Hasibuan dan Santoso dalam Elsiya dkk (2017) Secara sederhana mendefinisikan *e-government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah menggunakan dukungan teknologi internet dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi internet diharapkan mampu menjadi jembatan pertukaran informasi yang cepat dan tepat, bagi masyarakat (G2C), pemangku bisnis (G2B) maupun dengan pemerintah (G2G). *E-Government* merujuk pada penerapan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam prosedur pelayanan oleh organisasi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan *good governance*.

Penerapan *e-government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan

*E-Government* dan di dukung pula dengan adanya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pelayanan yang baik merupakan unsur penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik membuktikan bahwa pentingnya kualitas pelayanan publik agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, pemberian layanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan yang berlaku agar terhindar dari segala bentuk penyimpangan sehingga dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Menurut Lukman dalam Pasolog (2011) kepuasan merupakan perasaan seseorang sesudah menyamakan antara harapan dan hasil yang dirasakan.

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

Pemerintah kota Makassar dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara turut menerapkan sistem *e-filing* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Hal ini ditegaskan dengan

adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang memudahkan wajib pajak dan fiskus. Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *E-Filling* ini adalah membantu Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya, karena dengan kemudahan melalui internet hal tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Hal ini sangat menguntungkan Wajib Pajak karena memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan serta membayar secara *online*. Biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak cenderung lebih kecil dibandingkan melaporkan secara manual. Selain itu, proses pelaporan lebih cepat karena Wajib Pajak melaporkan sendiri SPT, sehingga lebih akurat, efektif dan efisien. Hal ini merupakan sistem baru yang diperkenalkan Direktorat Jendral Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Penerapan sistem *online* ini dilatar belakangi permasalahan yang selama ini terjadi di berbagai instansi pelayanan pajak, karena proses pelaporan yang masih manual ,masih banyak masyarakat yang merasakan proses pelayanan yang berbelit-belit, (<https://www.mediasulsel.com>) sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk melaporkan pajaknya sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan masyarakat dalam melaporkan wajib pajak. .

Rachman dalam penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak

Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* di KPP Pratama Pandeglang). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dilihat dari hasil persentase skor aktual tanggapan sebesar 80,26%. Kemudian Mamase dalam penelitiannya Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (pada kantor PP Pratama Gorontalo). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari penerapan *E-Filling* terhadap kepuasan wajib pajak. Pengaruh penerapan sistem *E-filling* terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,483 atau 48,3% Lalu penelitian yang dilakukan Utomo (2019) Pengaruh Kualitas *E-Government* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filling* (Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta) hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas sistem dan layanan berpengaruh kepada kepuasan pengguna *e-filling*. kepuasan pengguna *e-filling* dengan nilai persentase sebesar 48,5%.

, Berdasarkan latar belakang dan juga berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah di paparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang telah menerapkan sistem elektronik pelaporan wajib pajak dengan judul “ **Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara**” guna untuk mengetahui bagaimana penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.



## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Seberapa Baik penerapan *E-Filing* di KPP Pratama Makassar Utara?
2. Seberapa Baik kepuasan Wajib Pajak?
3. Seberapa Besar Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah

1. Untuk Mengetahui Seberapa Baik Penerapan *E-Filing* Di KPP Pratama Makassar Utara!
2. Untuk Mengetahui Seberapa Baik Kepuasan Wajib Pajak Di KPP Pratama Makassar Utara!
3. Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di KPP Pratama Makassar Utara!

## D. Manfaat Penelitian

1. Bagi instansi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem perpajakan *online* terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak sehingga bisa mengembangkan teknologi yang lebih baik lagi.

2. Bagi peneliti, dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai sistem perpajakan serta diharapkan penelitian ini bisa menjadi perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang signifikan dengan gejala yang diteliti dijadikan referensi pendukung. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang *electronic government* sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rachman (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pandeglang). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pandeglang. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dilihat dari hasil persentase skor aktual tanggapan sebesar 80,26%.
2. Mamase (2018) dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo) Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah penerapan sistem *E-filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Gorontalo dimana Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-filling* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap kepuasan wajib pajak. Pengaruh penerapan sistem *E-filling* terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,483 atau 48,3%

3. Utomo, dkk (2019) Pengaruh Kualitas *E-Government* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filling* (Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filling* di Surakarta. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filling*. Besaran persentase sumbangan dari variabel independen terhadap kepuasan pengguna *e-filling* sebesar 48,5% dan sisanya 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filling*.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Melihat dari hasil penelitian terdahulu, maka peneliti sangat ingin melakukan penelitian terkait penerapan sistem *e-filling* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara.

## B. Pengertian *Electronic Government (E-Gov)*

Hasibuan dan Santoso dalam Elsiya dkk (2017) Secara sederhana mendefinisikan *E-Government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah menggunakan dukungan teknologi internet dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Electronic Government* merupakan pemanfaatan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang

publik untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan suatu usaha untuk memajukan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Definisi lain di kemukakan oleh lembaga internasional, antara lain *World Bank* (2012), mendefinisikan *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah (seperti *Wide Area Network*, *Internet*, dan *Mobile Computing*) guna mengubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pemangku bisnis dan pemerintah itu sendiri. Menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) *E-Government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah.

*World Bank* dan UNDP menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan penerapan sistem layanan pemerintah secara *online* melalui sarana digital guna meningkatkan hubungan yang lebih efektif antara pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat. Dengan adanya *E-Government* maka memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dimiliki pemerintah dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif (Habibullah dalam Elysia, 2017). Kemudian menurut Depkominfo, mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni *go.id*.

Dari beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penerapan sistem teknologi informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintah agar lebih efektif dan efisien.

### C. Tujuan *E-Government*

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dimana *e-gov* dimaksudkan untuk mencapai empat tujuan yaitu:

1. membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan lengkap yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat dijangkau diseluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat.
2. menjalin hubungan interaksi dengan pemangku bisnis guna meningkatkan perekonomian nasional serta meningkatkan kemampuan menghadapi perubahan juga persaingan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah daerah otonom.

Tujuan *e-government* juga di kemukakan oleh *Getrude Ntulo And Japhet Oti* antara lain:

1. untuk menyediakan penyebaran dan pengelolaan informasi yang efisien kepada warga negara.
2. pemberian layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan pemberdayaan masyarakat melalui akses ke informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan publik dan kebijakan.
3. *E-Government* dapat mendukung layanan yang lebih ramping dan responsif, partisipasi publik yang lebih luas, dan praktik bisnis yang lebih hemat biaya di setiap tingkat pemerintahan.

#### **D. Manfaat *E-Government***

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-Government*) dapat meningkatkan yaitu:

1. Efisiensi, adalah cara untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang seminim mungkin namun dengan hasil yang optimal. Sumber daya dikelola dengan bijak sehingga tidak banyak terkuras waktu, uang dan tenaga.
2. Efektifitas adalah mencapai tujuan dengan benar melalui pemilihan beberapa alternatif, kemudian dijalankan/dilaksanakan dengan tepat dan cepat.
3. Transparansi, dimana segala proses penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna atau *stakeholders* yang membutuhkan.

4. Akuntabilitas, bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan pemangku kebijakan kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan tersebut.

Kemudian Al-Gore dan Tony Blair dalam Indarjit (2005:4), merincikan manfaat diimplementasikannya *E-Government* bagi suatu negara, sebagai berikut:

1. Membenahi kualitas pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan industri serta meningkatkan kinerja lebih efektivitas dan efisiensi dibidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol serta akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan dalam rangka mewujudkan konsep *Good Governance*.
3. Mengurangi pengeluaran biaya administrasi, dan aktivitas interaksi antara pemerintah maupun *stakeholder*.
4. Memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk menemukan sumber-sumber pemasukan baru melalui hubungannya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang mampu menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi selaras dengan berbagai perubahan yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat serta pihak-pihak lain sebagai kolega pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik yang adil.



## E. Tipe *E-Government*

Menurut Bank Dunia, (2012) tipe *E-Government* dapat diringkas secara singkat sebagai berikut:

### 1. G2C (Pemerintah ke Warga Negara)

*Government-to-Citizens* (G2C) berkaitan dengan hubungan antara pemerintah dan warga negara. Ini memungkinkan warga negara untuk mengakses informasi dan layanan pemerintah secara instan, nyaman, dari mana saja, dengan menggunakan berbagai saluran. Model G2C telah dirancang untuk memudahkan komunikasi warga dengan pemerintah. Fokus G2C adalah layanan elektronik yang terpusat pada pelanggan dan terintegrasi di mana layanan publik dapat diberikan berdasarkan konsep "*one-stop shop*". Ini menyiratkan bahwa warga negara dapat melakukan berbagai tugas, terutama yang melibatkan banyak lembaga, tanpa perlu memulai kontak dengan masing-masing lembaga. Sebuah jalur akses tunggal juga memperkuat partisipasi warga negara dalam proses demokrasi karena mereka dapat mengakses proses administrasi dengan mudah dan mengartikulasikan kebutuhan mereka dengan lebih mudah kepada pejabat publik.

### 2. G2B (Pemerintah ke Bisnis)

*Government to business*, atau G2B mencakup berbagai layanan yang dipertukarkan antara pemerintah dan sektor bisnis, termasuk distribusi kebijakan, peraturan dan regulasi. Layanan bisnis yang ditawarkan termasuk memperoleh informasi bisnis saat ini, peraturan baru,

mengunduh formulir aplikasi, pajak penginapan, memperbarui lisensi, mendaftarkan bisnis, mendapatkan izin, dan banyak lainnya. Layanan yang ditawarkan melalui transaksi G2B juga memainkan peran penting dalam pengembangan bisnis, khususnya pengembangan usaha kecil dan menengah. Peluang untuk melakukan transaksi *online* dengan pemerintah mengurangi birokrasi dan menyederhanakan proses pengaturan, sehingga membantu bisnis menjadi lebih kompetitif. Dari pada bepergian ke kantor pemerintah untuk mengisi formulir kertas, Seorang kontraktor, misalnya, akan merasa lebih nyaman untuk mengajukan permohonan untuk izin membangun melalui Internet. Penyampaian layanan publik sumber tunggal yang terintegrasi juga menciptakan peluang bagi bisnis dan pemerintah untuk bermitra bersama untuk menawarkan layanan publik dan komersial di bawah payung yang sama.

### 3. G2E (Pemerintah ke Karyawan)

G2E mengacu pada hubungan antara pemerintah dan karyawannya saja. Tujuan dari hubungan ini adalah untuk melayani karyawan dan menawarkan beberapa layanan *online* seperti melamar *online* untuk cuti tahunan, dan meninjau catatan pembayaran gaji, Ini adalah kombinasi dari informasi dan layanan yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah kepada karyawan mereka untuk berinteraksi satu sama lain dan manajemen mereka. Ini memberi karyawan kemungkinan untuk mengakses informasi yang relevan mengenai kebijakan kompensasi dan manfaat, peluang pelatihan dan pembelajaran, dan memungkinkan mereka mengakses untuk

mengelola manfaatnya secara *online* dengan model komunikasi yang mudah dan cepat.

#### 4. G2G (Pemerintah ke Pemerintah)

Pemerintah Dalam mempromosikan layanan yang berpusat pada warga, diperlukan kerja sama di antara berbagai departemen dan lembaga pemerintah. G2G mengacu pada komunikasi antara organisasi pemerintah, departemen dan lembaga. Selain itu, mengacu pada hubungan antar pemerintah. Tujuan vital pengembangan G2G adalah untuk meningkatkan proses organisasi antar pemerintah dengan merampingkan kerja sama dan koordinasi.

### F. Sistem *E-filling*

#### 1. Pengertian *E-Filling*

Menurut PER-01/PJ/2014 *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak. *E-filling* adalah proses penyampaian kewajiban pajak dimana dalam penyampiannya menggunakan elektronik dalam bentuk data digital yang dapat disampaikan langsung ke Direktorat Jendral Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (Rachman, 2016). Husnurrosyidah dalam Rachman (2016) *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). pada penelitian lain, yang mendefinisikan *e-filling* sebagai suatu cara

penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan SPT Tahunan secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi.

*E-Filling* diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/2014. *E-filling* sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan wajib pajak dengan aparat pajak dan control wajib pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filling* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek korupsi. Dengan diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara untuk pengiriman data SPT. Dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan kepuasan wajib pajak.

## 2. Penerapan Sistem *E-Filling*

Penerapan sistem *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak melalui situs DJP yaitu:

- a. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena memanfaatkan jaringan internet.
- b. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situ DJP

tidak dipungut biaya.

- c. Perhitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- d. Lebih muda karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
- e. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- f. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- g. Dokumen pelengkap tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

### 3. Proses Pelaporan Sistem *E-Filing*

Proses dalam menggunakan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT tahunan secara *e-filing* menurut Direktorat Jendral Pajak sebagai berikut:

- a. Mengajukan permohonan aktivasi EFIN ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). EFIN atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP.
- b. Mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak *online*, yakni di laman DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Data yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, yaitu NPWP dan EFIN. Masukkan NPWP, nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”. Selanjutnya, sistem secara otomatis akan mengirimkan identitas pengguna (NPWP), password, dan link aktivasi

melalui email yang Wajib Pajak daftarkan. Klik link aktivasi tersebut. Setelah akun diaktifkan, silahkan login kembali dengan NPWP dan password yang sudah diberikan.

c. Mengisi dan mengirim SPT tahunan.

Wajib Pajak harus masuk ke layanan *e-filing* pada laman layanan pajak *online*. Selanjutnya pilih "buat SPT". Ikuti panduan yang diberikan termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada. Apabila SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Selanjutnya Wajib Pajak mengirim SPT tersebut, dengan cara mengambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui email Wajib Pajak. Masukkan kode verifikasi dan setelah itu klik "Kirim SPT". Selesai.

### G. Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan (Rahman dalam Wibawa, 2009).

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

## H. Pengertian Kepuasan dan Tingkat Kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup baik dan *facio* yang berarti melakukan. Kepuasan adalah persamaan perasaan seseorang apabila hasil (kinerja) yang dirasakan sesuai dengan harapan, menurut Kotler dalam Rachman (2016), kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah menyamakan antara persepsi terhadap hasil suatu produk. Lukman dalam Pasolong (2011:144), Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang berasal dari kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Seddon dan Kiew dalam Marzuki (2018), menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan bahagia atau tidak bahagia seseorang dalam menerima produk/jasa dari keseluruhan manfaat yang diharapkan. Perasaan tersebut timbul dari interaksi yang dilakukan. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan. Kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem.

Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan, kepuasan merupakan perasaan seseorang yang timbul setelah menyamakan antara harapannya dengan kenyataan hasil yang diperoleh dari suatu produk atau jasa.

Kepuasan merupakan inti dari kegiatan yang berkaitan dengan layanan masyarakat. Tingkat kepuasan adalah hasil dari membandingkan perbedaan

antara kinerja yang dirasakan dengan keinginan (Sedarmayanti:2013). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (Pasolong:2011). Kepercayaan masyarakat akan muncul jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, keberhasilan suatu pelayanan ditentukan dari kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan tercapai jika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan dan diharapkan (KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Pada organisasi publik maupun swasta biasa dilakukan kegiatan survey mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada suatu instansi/organisasi untuk dijadikan bahan evaluasi. Begitu pula dengan kepuasan wajib pajak, jika Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang ada maka itu akan berdampak pada kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut (Salahmi dalam Qalbi,2020). Tingkat kepuasan sebagai respon pengguna terhadap evaluasi dari persepsi kinerja aktual suatu produk/jasa.

### **I. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan**

Menurut Lupioyadi (Dalam Jamari:2017), terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan dalam mengukur kepuasan yaitu:



1. Kualitas produk, dimana masyarakat merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, masyarakat merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan.
3. Emosional, masyarakat akan merasa senang dan mendapatkan kepercayaan menggunakan produk/jasa tersebut.
4. Harga, masyarakat akan puas apabila produk dengan harga yang lebih murah akan tetapi memiliki kualitas yang tinggi.
5. Biaya, dimana masyarakat tidak harus mengeluarkan biaya untuk mendapatkan jasa yang diinginkan.

Sedangkan menurut Jiptono dalam Rachman (2016) pembentuk kepuasan terdiri dari

2. Kesesuaian harapan, dimana terdapat kesesuaian kinerja produk yang diharapkan oleh pengguna dengan yang dirasakan oleh pengguna. Ini meliputi: produk yang diperoleh melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan, dan fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
3. Minat Berkunjung Kembali, dimana pengguna berminat untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait meliputi: berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan, berminat berkunjung kembali karena manfaat yang diperoleh

setelah menggunakan produk, dan berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai.

4. Kesiediaan Merekomendasikan, dimana pengguna merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga, meliputi: menyarankan kepada kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena fasilitas yang disediakan memadai dan menyarakankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapatkan dari menggunakan sebuah produk.

#### **J. Indikator Mengukur Kepuasan**

Tarkzadeh dan Doll dalam Rachman (2016), memaparkan 4 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu:

1. *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*)

Mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isu suatu sistem. Dimensi content mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*)

Dimensi ini mengukur kepuasan dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem dilihat dari seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, kemudian seberapa sering terjadi

kesalahan dalam proses pengelolaan data.

3. *Easy of use* adalah kepuasan pengguna

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

4. *Timeliness*

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjiptono dalam Rahman (2016) mengatakan bahwa terdapat empat metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan atau instansi pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk memberikan saran, kritik, pendapat ataupun keluhan. Bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon kusus, dan lain sebagainya.

2. Survey Kepuasan Pelanggan

Melalui survei perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda atau signal positif bahwa perusahaan tersebut perhatian terhadap pelanggannya.

3. Ghost Shopping

Metode ini dilakukan dengan memperkerjakan seseorang untuk berperan

atau bersikap sebagai pelanggan yang potensial produk perusahaan. Lalu ghost shopper akan menyampaikan pendapatnya mengenai kekuatan dan kelemahan produk berdasarkan pengalaman mereka.

#### 4. Lost Customer Analysis

Untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau mengunjungi. Hal ini untuk memperoleh informasi yang berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sedangkan menurut Nugroho dalam Elysia (2017) indikator kepuasan meliputi:

5. Pelaporan bisa dilakukan kapanpun
6. Memberikan kemudahan kepada wajib pajak
7. Mengurangi kesalahan
8. Mudah digunakan

#### K. Kerangka Pikir

Setiap wajib pajak menginginkan pelayanan berkualitas dalam pengurusan pelaporan kewajiban pajaknya sehingga wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang mudah, hemat waktu, cepat, dan tepat. Kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh produk dan layanan yang diberikan oleh suatu instansi. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dari suatu instansi penyedia jasa adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Dengan penerapan Sistem *E-Filling* oleh KPP

Pratam Makassar Utara diharapkan dapat mewujudkan harapan wajib pajak akan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Untuk mempermudah dalam memahami pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepuasan wajib pajak, maka dapat dibuat kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang disajikan sebagai berikut:



Gambar 1  
Kerangka Pikir Penelitian

#### L. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono:2017). Berdasarkan penjelasan dan Dari kerangka pemikiran tersebut dapat diambil hipotesis yaitu diduga penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara.

#### M. Definisi Operasional

Sugiyono (2017:61), variabel penelitian adalah suatu objek ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen:

#### 1. Variabel Independen (bebas)

merupakan variabel yang menyebabkan adanya variabel dependent Menurut Sugiyono (Sugiyono,2017). Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan Sistem *E-Filing* ( Inpres Nomor 3 Tahun 2003):

- a. Efisiensi, dimana penerapan *e-filing* mengakibatkan terjadinya pengurangan biaya, waktu, dan tenaga wajib pajak dalam melaporkan wajib pajaknya.
- b. Efektivitas; proses pelaporan wajib pajak menjadi lebih cepat dan tepat waktu.
- c. Transparansi; semua informasi mengenai pelaporan wajib pajak bersifat jelas.
- d. Akuntabilitas; harus sesuai dengan ketentuan dan aturan yang terkait dengan sistem pelaporan wajib pajak.

#### 2. Variabel Dependen (Terikat)

variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2017). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara.

- a. Mengurangi kesalahan

b. Mudah digunakan

c. Memberikan Kemudahan Kepada Wajib Pajak.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian merupakan lama berlangsungnya atau dilakukannya penelitian. Adapun waktu penelitian ini selama 2 yaitu tanggal 16 September 2020 hingga 11 November 2020 sedangkan lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini akan dilakukan.

Penetapan lokasi penelitian sangat penting, karena dengan penetapan lokasi penelitian berarti objek serta tujuan penelitian sudah ditetapkan sehingga mempermudah penelitian melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar khususnya di Kantor KPP Pratama Makassar Utara.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dugaan tentang adanya hubungan yang bersifat sebab akibat dimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Sugiyono, 2017:53). Data dalam penelitian ini berbentuk angka sehingga termasuk tipe penelitian kuantitatif.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2017:115) merupakan wilayah generalisasi atas objek ataupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak pengguna *e-filing* yang terdaftar pada



KPP Pratama Makassar Utara.

Sampel menurut Sugiyono (2017:118) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling isidental*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017:401) Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara untuk mendapatkan data serta keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang relevan dengan masalah penelitian adalah:

##### **1. Kuesioner (Angket)**

Menurut Sugiyono (2017:192) kuesioner merupakan metode pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan dengan lengkap kemudian mengembalikan kepada peneliti.

##### **2. Studi Pustaka**

Teknik pengumpulan data yaitu dengan mengkaji buku-buku referensi, majalah, jurnal-jurnal atau media lainnya yang memiliki hubungan dengan objek penelitian.

#### **E. Teknik Pengabsahan Data**

Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas menurut Sugiyono (2017:125) digunakan untuk mengukur ketetapan atau kecermatan suatu instrumen penelitian. Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi ( $r$ ) 0,220.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu alat ukur bisa diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dikatakan valid. Uji reliabilitas data dapat dihitung dengan memakai bantuan software SPSS 20, dengan fasilitas *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ).

## F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:206) Analisis data adalah kegiatan setelah seluruh data terkumpul. Dimana data dikelompokkan berdasarkan variabel dari seluruh responden, kemudian disajikan data setiap variabel yang diteliti, dan dilakukan perhitungan guna menjawab rumusan masalah serta melakukan perhitungan hipotesis yang telah dilakukan. teknik analisis data penelitian ini menggunakan:

### 1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data-data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada KPP Pratama Makassar Utara. Teknik analisis statistic deskriptif yang digunakan pada penelitian ini

berbentuk tabel, median, perhitungan modus, pengukuran mean, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi. Penentuan persentase dari perolehan data dari kuesioner pada masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase (%). Data yang telah dipersentasekan kemudian diartikan dengan kalimat kalimat dimana hasil dapat digolongkan sebagai berikut.

Tabel 1

## Kriteria Jawaban Responden

Persentase Jawaban	Tafsiran Kalimat
80% - 100%	sangat baik
60% - 79%	baik
40% - 59%	cukup baik
20% - 39%	kurang baik
0% - 19%	sangat tidak baik

(Arikunto, 2010)

## 2. analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linear sederhana untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel penerapan sistem *e-filing* terhadap variabel kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari penerapan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

Adapun rumusan persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b(X)$$

Keterangan:

Y : variabel kepuasan wajib pajak

X : variabel penerapan sistem *e-filling*

a : konstanta

b : koefisien regresi

pada penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS. Hasil dari analisis regresi linier ini juga bisa digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika nilai P value (sig) > 0,05 maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.
- b. Jika nilai P value (sig) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.



## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Instansi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu KPP yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang mencakup 63 kelurahan di kota Makassar. Jumlah Wajib Pajak terdaftar saat ini mencapai 130.000 Wajib Pajak. Sektor perekonomian yang dominan adalah perdagangan dan industri, mengingat di Makassar terdapat pelabuhan dan kawasan industri.

KPP Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang panjang seiring dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di Makassar hanya terdapat satu kantor pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada di bawah Kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Laju perekonomian Kota Makassar yang sangat tinggi, menyebabkan pada tahun 2001 KPP Ujung Pandang dipecah menjadi KPP Makassar Utara dan KPP Makassar Selatan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001.

KPP Makassar Utara ini kemudian bertransformasi menjadi KPP Pratama Makassar Utara sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan

nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan ini merupakan bagian dari reformasi dan modernisasi perpajakan yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Semangat reformasi dan modernisasi ini yang kemudian membawa KPP Pratama Makassar Utara senantiasa memberikan kontribusi positif bagi penerimaan negara serta terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Semangat ini juga yang membawa KPP Pratama Makassar Utara mampu meraih berbagai prestasi termasuk menjadi Kantor Pelayanan Pajak percontohan di lingkungan Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

#### **B. Tugas dan Fungsi**

Sesuai dengan PMK-206.02/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama bertugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.”

Untuk melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Penetapan penerbitan produk hukum perpajakan.
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelayanan perpajakan.
6. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
7. Pelaksanaan ekstensifikasi.
8. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
9. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
10. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
11. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
12. Pembetulan ketetapan pajak.
13. Pengurangan pajak bumi dan bangunan.
14. Pelaksanaan administrasi kantor.

### C. Visi dan Misi

Visi Direktorat Jendral Pajak:

menjadi instansi penghimpun penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara.

Misi direktoral jendral pajak:

menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hokum yang adil.

2. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan,
3. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional.
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

Visi KPP Pratama Makassar Utara: menjadi model layanan public terbaik dikota Makassar. Misi KPP Pratama Makassar Utara: prima, mengawasi kepatuhan wajib pajak dan mengamankan penerimaan Negara.

#### **D. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan pekerjaan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing masing karyawan. Berikut susunan organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

1. Kepala kantor KPP pratama Makassar utara
2. Kepala seksi ekstensifikasi dan penyuluhan
3. Kepala seksi penagihan
4. Kepala seksi pemeriksaan
5. Kepala seksi pengawasan dan konsultan I
6. Kepala seksi pengawasan dan konsultasi II
7. Kepala seksi pengawasan dan konsultasi III
8. Kepala seksi pengawasan dan konsultasi IV
9. Kepala subbagian umum dan kepatuhan internal
10. Kepala seksi pengolahan data dan informasi
11. Kepala seksi pelayanan



12. Pemeriksa pajak muda
13. Pemeriksa pajak madya

#### **E. Deskripsi Tugas**

##### **1. Subbagian Umum Dan Kepatuhan Internal**

Sub bagian umum dan kepatuhan internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

##### **2. Seksi Pengolahan Data Dan Informasi**

Seksi pengolahan data dan informasi KPP pratama Makassar utara bertugas melakukan, pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian pajak bumi dan bangunan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e-spt dan e-filing, pelaksanaan I-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.

##### **3. Seksi Pelayanan**

Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran wajib pajak.

#### 4. Seksi Penagihan

Seksi penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

#### 5. Seksi Ekstensifikasi Dan Penyuluhan

Seksi ekstensifikasi dan penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutahiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan wajib pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.

#### 6. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi I

Seksi pengawasan dan konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, serta usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan.

#### 7. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi II

Seksi pengawasan dan konsultasi II mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak yang ada di wilayah kewenangannya.

#### 8. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi III

Seksi pengawasan dan konsultasi III mempunyai tugas melakukan pengawasan kewajiban perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak yang ada di wilayah kewenangannya.

#### 9. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi IV

Seksi pengawasan dan konsultasi IV mempunyai tugas yang sama seperti seksi pengawasan dan konsultasi II dan III, yaitu melakukan pengawasan kewajiban perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak yang ada di wilayah kewenangannya.

#### 10. Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

#### 11. Fungsional Pemeriksa Pajak

Dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak KPP Pratama Makassar Utara memiliki 9 (Sembilan) orang pejabat fungsional pemeriksa pajak yang terbagi dalam dua kelompok. Pars pejabat fungsional pemeriksa pajak mempunyai tugas melakukan pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## F. Hasil Penelitian

### 1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Karakteristik 80 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2**  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden	Jumlah	Presentase
Laki-laki	43	53,8%
Perempuan	37	46,3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Pada tabel 2 menunjukkan, dalam penelitian ini responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang (53,3%) dan responden perempuan sebanyak 37 orang (46,2%) dari 80 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki

**Tabel 3**  
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Presentase
<25	6	7,5%
26-35	39	48,8%
36-45	32	40,0%
46-55	2	2,3%
>55	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Tabel 3 menunjukkan responden yang berpartisipasi pada penelitian ini berusia <25 tahun sebanyak 6 responden dengan persentase 7,5% dari total 80

responden kemudian usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 39 responden dengan persentasi 48,8% dari total 80 responden kemudian usia 36-45 tahun sebanyak 32 responden dengan persentasi 40,0% sedangkan usia >55 tahun yakni 1 responden dengan persentase 1,3% maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berusia 26-35 tahun.

Tabel 4  
Responden Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Responden	Presentase
SMA	3	3,8%
Diploma	8	10,0%
S1	42	52,5%
S2/S3	27	33,8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Tabel 4 menunjukkan responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 3 orang dengan persentase 3,8% kemudian responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 8 orang dengan persentase 10,0% dan responden berpendidikan sarjana, yaitu sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar 52,5% dan responden dengan pendidikan terakhir S2/S3 sebanyak 27 orang dengan persentase 33,8% dari total 80 responden. Maka dapat disimpulkan responden pada penelitian ini mayoritas berpendidikan terakhir Sarjana/S1.

## 2. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur atau menguji keakuratan suatu pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Jika angka korelasi yang

didapat lebih besar daripada angka kritik ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) maka instrument tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 5**  
**Validitas Instrument Penelitian**

	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	VALID
	0,657	0,286	valid
	0,662	0,286	valid
	0,722	0,286	valid
	0,678	0,286	valid
	0,431	0,286	valid
	0,616	0,286	valid
	0,622	0,286	valid
	0,532	0,286	valid
PENERAPAN SISTEM E- FILLING (X)	0,736	0,286	valid
	0,693	0,286	valid
	0,657	0,286	valid
	0,81	0,286	valid
	0,801	0,286	valid
	0,373	0,286	valid
	0,499	0,286	valid
	0,622	0,286	valid
	0,538	0,286	valid
	0,612	0,286	valid
	0,739	0,286	valid
	0,649	0,286	valid

Sumber: Hasil olah data SPSS

KEPUASAN WAJIB PAJAK (y)	0,423	0,286	valid
	0,420	0,286	valid
	0,561	0,286	valid
	0,528	0,286	valid
	0,434	0,286	valid
	0,552	0,286	valid
	0,594	0,286	valid
	0,764	0,286	valid
	0,678	0,286	valid
	0,721	0,286	valid
	0,728	0,286	valid
	0,693	0,286	valid
	0,751	0,286	valid
	0,529	0,286	valid
0,682	0,286	valid	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 5, hasil pengujian validitas penerapan sistem *e-filing* (X) dan kepuasan wajib pajak (y) dari setiap item pernyataan tiap variabel semuanya valid, terlihat dari nilai korelasi yang diperoleh lebih kecil dari taraf signifikan 5% dan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

### 3. Uji Reliabilitas

Satu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 20. Hasil Pengolahan data yang disajikan dalam tabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* (a) Item untuk setiap variabel adalah lebih besar dari 0,60 sehingga item setiap variabel adalah realbel. hasil uji realibilitas dapat dilihat pada tabel berikut.:

**Tabel 6**  
**Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penerapan sistem E-Filling	20	0,915	Reliable
Kepuasan Wajib Pajak	15	0,884	Reliable

Sumber: hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel 6 diatas, setiap item pernyataan dari variabel penerapan sistem *e-filling* (x) dan kepuasan wajib pajak (y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sehingga dinyatakan reliabel.

#### 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah gambaran suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar defiasi dari masing-masing variabel yaitu penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan wajib pajak. Pada tahap ini juga akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah pertama dan kedua peneliti yaitu seberapa baik penerapan sistem *e-filling* di KPP Pratama Makassar Utara dan seberapa baik kepuasan wajib pajak yang disajikan sebagai berikut:

##### a. statistik deskriptif variabel penerapan sistem *e-filling* (X)

###### 1) Efisiensi

Efisiensi dalam penerapan sistem *e-filling* yaitu bagaimana mengefisiensikan waktu, tenaga, serta biaya maupun hal lainnya bagi wajib pajak pengguna *e-filling* dalam melaporan SPT tahunannya.



Dibutuhkan sub indikator sehingga membantu hasil dari penelitian yang dilakukan. Adapun sub indikator efisiensi adalah sebagai berikut:

- a) Dengan penerapan *e-filling* wajib pajak dapat melakukan pelaporan secara *online*
- b) Proses pelaporan wajib pajak bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun
- c) Proses Pelaporan wajib pajak menjadi lebih sederhana
- d) *e-filling* memungkinkan wajib pajak melaporkan wajib pajaknya dengan praktis
- e) Wajib pajak lebih mudah menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan sistem *modern*

Tabel 7  
Indikator Efisiensi

Pernyataan	SS %	S %	KS %	TS %	STS %	total
P.x1	30	62,5	5,0	2,5	0	100
P.x2	7,5	36,3	33,8	2,5	0	100
P.x3	31,3	58,8	7,5	2,5	0	100
P.x4	37,5	56,3	6,3	0	0	100
P.x5	17,5	36,3	31,3	15,0	0	100
<b>rata-rata %</b>	<b>24,76%</b>	<b>50,1%</b>	<b>16,77%</b>	<b>4,5%</b>	<b>0%</b>	<b>100</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Pada tabel 7 diketahui tanggapan responden dari 5 (lima) pernyataan pada indikator efisiensi dari variabel penerapan sistem *e-filling* (X) mayoritas responden menjawab "setuju" dilihat dari jumlah persentase pernyataan dengan penerapan *e-filling* wajib pajak dapat melakukan pelaporan secara *online* sebesar 62,5%, kemudian Pernyataan Proses pelaporan wajib pajak bisa dilakukan dimanapun dan

kecepatan sebesar 36,3%, kemudian pernyataan Proses Pelaporan wajib pajak menjadi lebih sederhana sebesar 58,8%, kemudian Pernyataan *e-filing* memungkinkan wajib pajak melaporkan wajib pajaknya dengan praktis . sebesar 56,3% dan Pernyataan Wajib pajak lebih mudah menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan sistem *modern* sebesar 36,3%. rata-rata dari kelima pernyataan sebesar 50,1%. menunjukkan bahwa indikator efisiensi dari penerapan sistem *e-filing* berada pada kategori cukup baik.

## 2) Efektivitas

Efektivitas dalam pemanfaatan *e-government* yakni dengan penerapan sistem *e-filing* adalah bagaimana wajib pajak pengguna *e-filing* di KPP Pratama Makassar Utara dalam melaporkan SPTnya menjadi lebih efektif, cepat dan tepat waktu. Adapun sub indikator dari efektivitas yaitu:

- a) *e-filing* maka membantu proses pelaporan wajib pajak tepat waktu
- b) jumlah data yang dibutuhkan menjadi berkurang
- c) *e-filing* lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas
- d) Melaporan pajak melalui *e-filing* lebih efektif
- e) *e-filing* memudahkan perhitungan wajib pajak

**Tabel 8**  
**Indikator Efektivitas**

Pernyataan	SS %	S %	KS %	TS %	STS %	JUMLAH
P.x6	5,0	36,0	42,5	16,3	1,3	100
P.x7	10,0	62,5	20,0	6,3	1,3	100
P.x8	13,8	57,5	21,3	6,3	1,3	100
P.x9	13,8	63,8	16,3	6,3	0	100
P.x10	8,8	55,0	27,5	8,8	0	100
<b>rata-rata %</b>	<b>10,28%</b>	<b>54,96%</b>	<b>25,52%</b>	<b>8,8%</b>	<b>0,78%</b>	<b>100</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Pada tabel 8, diketahui dari lima pernyataan pada indikator efektivitas penerapan sistem *e-filing*, responden cenderung menjawab “setuju” dilihat dari jumlah persentase item pernyataan *e-filing* maka membantu proses pelaporan wajib pajak tepat waktu sebesar 36,0% kemudian pada pernyataan jumlah data yang dibutuhkan menjadi berkurang sebanyak 62,5% dan 57,5% pada item pernyataan *e-filing* lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas. Melaporan pajak melalui *e-filing* lebih efektif sebanyak 63,8% dan *e-filing* memudahkan perhitungan wajib pajak sebanyak 55,0% dan rata-rata dari kelima item pernyataan sebesar 54,96% menunjukkan bahwa indikator efektivitas dari penerapan sistem *e-filing* berada pada kategori cukup baik.

### 3) Transparansi

Transparansi dalam penerapan sistem *e-filing* yaitu bagaimana wajib pajak pengguna sistem *e-filing* di KPP Pratama Makassar Utara.

Adapun sub indikator dari transparansi yaitu:

- a) Sistem *e-filing* memberikan informasi terkait pelayanan terhadap wajib pajak
- b) Ketersediaan Informasi yang disajikan sistem terkait proses

pelaporan wajib pajak

- c) Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait pelaporan wajib pajak
- d) Pengguna mudah mengakses informasi terkait wajib pajaknya
- e) Dengan *e-filling* data menjadi lebih jelas

**Tabel 9**  
**Indikator Transparansi**

Pernyataan	SS %	S %	KS %	TS %	STS %	JUMLAH
P.x11	2,5	71,3	20,0	6,3	0	100
P.x112	13,8	62,5	13,8	10,0	0	100
P.x13	13,8	60,0	20,0	6,3	0	100
P.x14	32,5	45,0	16,3	5,0	1,3	100
P.x15	13,8	57,5	22,5	6,3	0	100
<b>rata-rata %</b>	<b>15,28%</b>	<b>59,26%</b>	<b>18,52%</b>	<b>6,78%</b>	<b>0,26%</b>	<b>100</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Pada tabel 9, indikator transparansi terdapat 5 item pernyataan. Dari keempat item pernyataan pada indikator akuntabilitas, responden cenderung menjawab “setuju” terlihat dari nilai persentase pernyataan Sistem *e-filling* memberikan informasi terkait pelayanan terhadap wajib pajak dengan persentase sebesar 71,3% kemudian pada item pernyataan Ketersediaan Informasi yang disajikan sistem terkait proses pelaporan wajib pajak dengan nilai persentase sebesar 62,5%, kemudian pada item pernyataan Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait pelaporan wajib pajak dengan nilai persentase 60,0% dan nilai persentase pernyataan Pengguna mudah mengakses informasi terkait wajib pajaknya sebesar 45,0%, kemudian Pengguna mudah mengakses informasi terkait wajib pajaknya dan Dengan *e-filling* data menjadi lebih jelas. Dan Dengan e-

Sumber: hasil olah data primer 2020

Pada tabel 10, Dari kelima item pernyataan indikator variabel akuntabilitas, responden dominan menjawab "setuju" terlihat dari nilai persentase tiap item pernyataan dimana pernyataan Sistem pelaporan pajak sesuai peraturan perpajakan yang berlaku dengan nilai persentase 41,3% kemudian pernyataan Sistem bekerja sesuai standar yang ditetapkan dengan nilai persentase 48,8% dan item pernyataan dan kesalahan pengolahan (kekeliruan pemrosesan) perpajakan berkurang dengan nilai persentase 48,8%, Pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi sebanyak 72,5% kemudian Terdapat validasi pengisian SPT di sistem *e-filing* 70,0% dan nilai rata-rata dari setiap item pernyataan indikator akuntabilitas sebesar 56,28%. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabilitas dari variabel penerapan sistem *e-filing* berada pada kategori cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan sistem *e-filing* pada KPP Pratama Makassar Utara dimana rata-rata penilaian responden pada variabel X berada pada penilaian cukup baik baik yang berarti bahwa bahwa penerapan sistem *e-filing* pada KPP Pratama Makassar Utara sudah cukup baik baik.

b. statistik deskriptif variabel kepuasan wajib pajak (Y)

1) Mengurangi Kesalahan

Mengurangi kesalahan dimana wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya merasakan bahwa dengan *e-filing* maka pelaporan wajib pajak lebih akurat dan meminimalisir terjadi kesalahan dalam pelaporan.

Sub indikator mengurangi kesalahan yaitu:

- a) *e-filling* dapat merekam data saya dengan tepat
- b) *e-filling* menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan
- c) Dengan *e-filling* perhitungan pajak saya lebih akurat
- d) *e-filling* menghasilkan laporan sesuai yang saya inginkan
- e) *e-filling* mengurangi kesalahan pelaporan SPT saya

Tabel 11  
Indikator Mengurangi Kesalahan

Pernyataan	SS %	S %	KS %	TS %	STS %	Jumlah
P.y1	11,3	58,8	28,8	1,3	0	100
P.y2	45,0	51,3	2,5	1,3	0	100
P.y3	10,0	55,0	16,3	2,5	2,5	100
P.y4	6,3	66,3	25,0	2,5	0	100
P.y5	1,3	58,8	30,0	10,0	0	100
<b>rata-rata %</b>	<b>14,78%</b>	<b>58,04%</b>	<b>20,52%</b>	<b>3,52%</b>	<b>0,5%</b>	<b>100</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Dari kelima item pernyataan indikator mengurangi kesalahan, responden cenderung menjawab "setuju" dilihat dari nilai persentase tiap item pernyataan dimana pernyataan *e-filling* dapat merekam data saya dengan tepat sebesar 58,8% kemudian pernyataan *e-filling* menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan sebesar 51,3% selanjutnya pernyataan Dengan *e-filling* perhitungan pajak saya lebih akurat dengan nilai persentase 55,0% kemudian pernyataan *e-filling* menghasilkan laporan sesuai yang saya inginkan 66,3% dan nilai persentase pernyataan *e-filling* mengurangi kesalahan pelaporan SPT saya sebesar 58,8%. Rata-rata persentase dari kelima item pernyataan sebesar 58,4%. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator mengurangi kesalahan berada pada kategori cukup baik dimana, *e-filling* mengurangi kesalahan saat wajib pajak melakukan pelaporan wajib pajaknya.

## 2) Mudah Digunakan

Mudah digunakan dimana wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filling* merasakan kemudahan dari segi menggunakan sistem, pengimputan data serta pelaporan. Sub indikator mudah digunakan yaitu:

- a) *e-filling* mudah untuk saya pelajari
- b) Sistem mudah saya pahami
- c) Sistem mudah dioperasikan sesuai kebutuhan saya
- d) *e-filling* mempermudah pelaporan wajib pajak saya
- e) saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan *e-filling*

Tabel 12  
Mudah Digunakan

Pernyataan	SS %	S %	KS %	TS %	STS %	Jumlah
P.y6	6,3	52,5	31,3	7,5	2,5	100
P.y7	21,3	47,5	21,3	7,5	2,5	100
P.y8	17,5	56,3	33,8	13,8	3,8	100
P.y9	8,8	45,0	41,3	10,0	1,3	100
P.y10	2,5	65,0	13,8	5,0	13,8	100
<b>rata-rata %</b>	<b>11,28%</b>	<b>53,26%</b>	<b>28,3%</b>	<b>8,76%</b>	<b>23,9%</b>	<b>100</b>

Sumber: hasil olah data primer 2020

Dari kelima item pernyataan indikator mudah digunakan, mayoritas responden menjawab "setuju" terlihat dari jumlah persentase tiap item pernyataan dimana pernyataan *e-filling* mudah untuk saya pelajari 52,5% kemudian pernyataan Sistem mudah saya pahami dengan nilai persentase 47,5% kemudian pernyataan Sistem mudah dioperasikan sesuai kebutuhan saya sebesar 56,3% selanjutnya pernyataan *e-filling* mempermudah pelaporan wajib pajak saya

dengan nilai 45,0% dan pernyataan saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan *e-filing* sebesar 53,26%. Rata-rata dari pernyataan dari indikator mudah digunakan sebesar 65,0%. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator mudah digunakan berada pada kategori cukup baik yang berarti *e-filing* mudah digunakan oleh wajib pajak saat melaporkan kewajiban pajaknya.

3) Memberikan kemudahan bagi wajib pajak

Memberikan kemudahan bagi wajib pajak dimana wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan tidak harus mendatangi KPP Pratama Makassar Utara sehingga wajib pajak lebih dimudahkan. Adapun sub indikator memberikan kemudahan bagi wajib pajak yaitu:

- a) Tidak membutuhkan waktu lama bagi saya Untuk melaporkan SPT secara *online*
- b) Saya dapat melaporkan SPT kapanpun ketika saya memiliki waktu luang
- c) Pelaporan wajib pajak saya menjadi lebih cepat
- d) *e-filing* menghemat waktu saya
- e) Secara Keseluruhan *e-filing* sangat membantu dalam melaporkan kewajiban perpajakan saya

**Tabel 13**  
**Memberikan Kemudahan Bagi Wajib Pajak**

Pernyataan	SS %	S %	KS %	TS %	STS %	Jumlah
P.y11	20,0	55,0	26,3	5,0	3,8	100
P.y12	22,5	60,0	7,5	10,0	0	100
P.y13	27,5	50,0	15,0	1,3	0	100
P.y14	10,0	62,5	18,8	6,3	2,5	100
P.y15	10,0	52,5	26,3	11,3	0	100
<b>rata-rata %</b>	<b>22,5%</b>	<b>59,5%</b>	<b>18,78%</b>	<b>6,78%</b>	<b>1,26%</b>	<b>100</b>



Sumber: hasil olah data primer 2020

Pada tabel 13, Terlihat bahwa responden cenderung menjawab "setuju" terlihat dari nilai persentase dari setiap item pernyataan dimana pernyataan Tidak membutuhkan waktu lama bagi saya Untuk melaporkan SPT secara *online* sebesar 55,0% kemudian pernyataan Saya dapat melaporkan SPT kapanpun ketika saya memiliki waktu luang sebesar 60,0% kemudian pernyataan Pelaporan wajib pajak saya menjadi lebih cepat 50,0% kemudian pernyataan *e-filling* menghemat waktu saya dengan nilai persentase sebesar 62,5% dan pernyataan Secara Keseluruhan *e-filling* sangat membantu dalam melaporkan kewajiban perpajakan saya sebesar 52,5%. Rata-rata jawaban sebesar 59,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator memberikan kemudahan bagi wajib pajak berada pada kategori cukup baik yang berarti *e-filling* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara dilihat dari penilaian responden pada variabel Y berada pada penilaian baik menunjukkan bahwa penerapan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara berada dalam kategori cukup baik.

##### 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat hasil pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara pada responden yang berjumlah sebanyak 80 orang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS. Hasil regresi sederhana menjawab permasalahan yang menjadi kajian peneliti, yaitu

untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak. berikut Hasil uji analisis regresi linier sederhana, adapun hasil analisis regresi diperoleh sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Secara Parsial

1) Pengaruh efisiensi ( $x_1$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $y$ )

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak maka dilakukan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS 20. Hasil pengujian seperti pada tabel berikut:

**Tabel 14**  
Uji regresi linier sederhana (pengaruh efisiensi terhadap kepuasan wajib pajak)

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	totalx1 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: totally

b. All requested variables entered.

Output pertama pada tabel ini variabel yang dimasukan adalah efisiensi sebagai variabel independen dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,205	5,96082

a. Predictors: (Constant), Efisiensi

Output bagian kedua, pada tabel model summary menjelaskan hubungan (R) yaitu sebesar 0,464 dan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap

variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil pengkuardatan R. dari output di peroleh R2 sebesar 0,215 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (efisiensi) terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak adalah 21,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression		759,301	1	759,301	21,370	,000 <sup>b</sup>
Residual		2771,449	78	35,531		
Total		3530,750	79			

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), efisiensi

Output bagian ketiga, anova atau analisis varian yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk menguji pengaruh efisiensi penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak. pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Pada tabel anova terlihat bahwa F hitung = 21370 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel efisiensi ( $x_1$ ) variabel kepuasan wajib pajak.

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27,024	4,613		5,858	,000
efisiensi	1,079	,233	,464	4,623	,000

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

Output bagian keempat pada tabel coefficients, pada kolom B diketahui nilai konstan sebesar 27,024 sedangkan nilai efisiensi 1.079 sehingga persamaan regresi dapat ditulis:  $Y = a + bX$  atau  $Y = 27.024 + 1.079X$ . Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan:

Konstanta sebesar 27.024 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 27.024.

Koefisien regresi efisiensi sebesar 1.079 yang berarti bahwa setiap penambahan 1 nilai efisiensi, maka nilai kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 1.079.

Dari tabel koefisien juga dapat diketahui nilai  $t$  hitung = 4.623 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel efisiensi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $Y$ ).

2) Pengaruh efektivitas ( $x_2$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $Y$ )

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh efektivitas terhadap kepuasan wajib pajak dapat di analisis menggunakan uji regresi linier sederhana.

Hasil analisisnya sebagai berikut:

**Tabel 15**  
**Uji Regresi Linier Sederhana (Pengaruh Efektivitas Terhadap**  
**Kepuasan Wajib Pajak)**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	efektivitas <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: totally

b. All requested variables entered.

Output pertama pada tabel ini variabel yang dimasukan adalah efektivitas sebagai variabel independen dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,587 <sup>a</sup>	,344	,336	5,44833

a. Predictors: (Constant), efektivitas

Output bagian kedua, pada tabel di atas menjelaskan hubungan (R) yaitu sebesar 0,587 dan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil pengkuardatan R. dari output di peroleh R<sup>2</sup> sebesar 0,344 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel efektivitas terhadap variabel kepuasan wajib pajak 0,34,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	1215,374	1	1215,374	40,943	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2315,376	78	29,684		
	Total	3530,750	79			

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), efektivitas

Output bagian ketiga, anova atau analisis varian yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk menguji pengaruh efektivitas penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak. pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Pada tabel anova terlihat bahwa F hitung

= 40,943 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel efektivitas ( $x_2$ ) variabel kepuasan wajib pajak (Y).

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22,877	3,993		5,730	,000
Efektivitas	1,383	,216	,587	6,399	,000

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

Output bagian keempat pada tabel *coefficients*, pada kolom B diketahui nilai konstan sebesar 22,877 sedangkan nilai efektivitas 1,383 sehingga persamaan regresi dapat ditulis:  $Y = a + bX$  atau  $Y = 22,877 + 1,383X$ . Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan:

Konstanta sebesar 22,877 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 22,877.

Koefisien regresi efektivitas sebesar 1,383 yang berarti bahwa setiap penambahan 1 nilai efektivitas, maka nilai kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 1,383.

Dari tabel koefisien juga dapat diketahui nilai t hitung = 6,399 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel efektivitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

3) Pengaruh transparansi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh transparansi terhadap kepuasan wajib pajak dapat di analisis menggunakan uji regresi linier sederhana.

Hasil analisisnya sebagai berikut:

**Tabel 16**  
**Uji Regresi Linier Sederhana (Pengaruh Transparansi Terhadap**  
**Kepuasan Wajib Pajak)**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	transparansi <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

b. All requested variables entered.

Output pertama pada tabel ini variabel yang dimasukkan adalah transparansi sebagai variabel independen dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,525 <sup>a</sup>	,275	,266	5,72797

a. Predictors: (Constant), transparansi

Outpun bagian kedua, pada tabel di atas menjelaskan hubungan (R) yaitu sebesar 0,525 dan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil pengkuardatan R. dari output di peroleh R<sup>2</sup> sebesar 0,275 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel transparansi terhadap variabel kepuasan wajib pajak 27,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressi on	971,599	1	971,599	29,613	,000 <sup>b</sup>
Residual	2559,151	78	32,810		
Total	3530,750	79			

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), transparansi

Output bagian ketiga, anova atau analisis varian yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk menguji pengaruh transparansi penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Pada tabel anova terlihat bahwa F hitung = 29,613 dengan tingkat signifikansi 0,000 > 0,05 maka dapat dikafakan bahwa ada pengaruh variabel transparansi ( $x_2$ ) variabel kepuasan wajib pajak (Y).

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23,040	4,654		-4,951	,000
Transparansi	1,312	,241	,525	5,442	,000

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

Output bagian keempat pada tabel coefficients, pada kolom B diketahui nilai konstan sebesar 23,040 sedangkan nilai transparansi 1,312 sehingga persamaan regresi dapat ditulis:  $Y = a + bX$  atau  $Y = 23,040 + 1,312X$ . Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan:

Konstanta sebesar 23,040 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel



kepuasan wajib pajak adalah sebesar 23,040.

Koefisien regresi transparansi sebesar 1,312 yang berarti bahwa setiap penambahan 1 nilai transparansi, maka nilai kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 1,312.

Dari tabel koefisien juga dapat diketahui nilai  $t$  hitung = 5,442 dengan signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel transparansi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $Y$ ).

4) Pengaruh akuntabilitas ( $X_4$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $Y$ )

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan wajib pajak dapat di analisis menggunakan uji regresi linier sederhana.

Hasil analisisnya sebagai berikut:

**Tabel 17**  
**Uji Regresi Linier Sederhana (Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak)**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Akuntabilitas		Enter

a. Dependent Variable: tkepuasan wajib pajak

b. All requested variables entered.

Output pertama pada tabel ini variabel yang dimasukan adalah akuntabilitas sebagai variabel independen dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,504 <sup>a</sup>	,254	,245	5,80945

a. Predictors: (Constant), akuntabilitas

Output bagian kedua, pada tabel di atas menjelaskan hubungan (R) yaitu sebesar 0,504 dan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil pengkuardatan R. dari output di peroleh R<sup>2</sup> sebesar 0,254 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel akuntabilitas terhadap variabel kepuasan wajib pajak 0,254, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	898,276	1	898,276	26,616	,000 <sup>b</sup>
Residual	2632,474	78	33,750		
Total	3530,750	79			

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), akuntabilitas

Output bagian ketiga, anova atau analisis varian yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk menguji pengaruh akuntabilitas penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak. pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Pada tabel anova terlihat bahwa F hitung = 26,616 dengan tingkat signifikansi 0,000 > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel akuntabilitas (X<sub>4</sub>) variabel kepuasan wajib pajak (Y).

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26,360	4,269		6,175	,000

Akuntabilitas	1,203	,233	,504	5,159	,000
---------------	-------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

Output bagian keempat pada tabel coefficients, pada kolom B diketahui nilai konstan sebesar 26,360 sedangkan nilai akuntabilitas 1,203 sehingga persamaan regresi dapat ditulis:  $Y = a + bX$  atau  $Y = 26,360 + 1,203X$ . Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan:

Konstanta sebesar 26,360 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 26,360.

Koefisien regresi akuntabilitas sebesar 1,203 yang berarti bahwa setiap penambahan 1 nilai akuntabilitas, maka nilai kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 1,203.

Dari tabel koefisien juga dapat diketahui nilai t hitung = 5,159 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel akuntabilitas ( $X_4$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $Y$ ).

**Tabel 18**  
**Rekapitulasi Uji Regresi Linier Secara Parsial**

no	Indikator	R square
1	pengaruh efisiensi ( $x_1$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $y$ )	0,215
2	pengaruh efektivitas ( $x_2$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $y$ )	0,344
3	pengaruh transparansi ( $x_3$ ) terhadap kepuasan waji pajak ( $y$ )	0,275
4	pengaruh akuntabilitas ( $x_4$ ) terhadap kepuasan wajib pajak ( $y$ )	0,254

berdasarkan tabel 18, dapat diketahui besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dimana dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel yang memiliki

pengaruh yang paling besar adalah variabel  $X_2$  yaitu variabel efektivitas sebesar 0,334.

#### b. Analisis Regresi Linier Secara Simultan

Untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel penerapan sistem *e-filling* (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) maka dapat dilakukan uji regresi linier sederhana secara simultan dengan menggunakan SPSS 20. Hasil pengujian sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	16,076	4,763		3,375	,001
Penerapan <i>e-filling</i>	,243	,036	,609	6,782	,000

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai  $a = 16,076$  dan  $b = 0,243$ . Maka dapat dibuat sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16,076 + 0,243X.$$

Nilai konstanta sebesar 16,076 mengandung arti apabila penerapan sistem *e-filling* dianggap nol (0) maka kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara adalah negatif, tetapi apabila penerapan sistem *e-filling* sedikit ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak akan meningkat.

Nilai koefisien regresi untuk kepuasan wajib pajak (Y) yaitu 0,243 yang berarti bahwa apabila penerapan sistem *e-filling* mengalami peningkatan 1% maka

kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,243.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,609 <sup>a</sup>	,371	,363	5,336

a. Predictors: (Constant), penerapan *e-filing*

Pada tabel tersebut dapat diketahui nilai *R square* dari model regresi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Dari tabel diatas diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,371 yang mengandung arti 37,1% penerapan sistem *e-filing* mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1309,761	1	1309,761	45,998	,000 <sup>b</sup>
Residual	2220,989	78	28,474		
Total	3530,750	79			

a. Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), penerapan *e-filing*

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel penerapan sistem *e-filing* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak, dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_a$  = ada pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara

$H_0$  = tidak ada pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara.

Berdasarkan tabel uji F dapat dilihat bahwa dalam pengujian menunjukkan hasil F hitung sebesar 45,998 dengan signifikansi = 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 kriteria signifikan, dengan demikian maka model regresi linier memenuhi kriteria linieritas. Maka variabel penerapan *e-filing* (X) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

## G. Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas jawaban atas rumusan masalah yang dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Penerapan sistem *e-filing*

*Electronic Government* merupakan pemanfaatan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang publik untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik (Hasibuan dan Santoso 2017). sistem *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pemanfaat *electronic government* pada lingkup pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas.

Penerapan sistem *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara telah diukur dengan empat indikator yaitu: Efisiensi, Efektivitas, Transparansi, dan akuntabilitas.

#### a. Efisiensi

Hasil penelitian pada indikator efisiensi, dari 80 responden wajib pajak

pengguna *e-filing* yang terdiri dari lima pernyataan. Memperoleh 50,1% yang mengandung arti efisiensi sistem *e-filing* berada pada kategori cukup baik. Dimana wajib pajak merasa dengan diterapkannya *e-filing* proses pelaporan SPT menjadi lebih efisien.

b. Efektifitas

Hasil penelitian menunjukkan efektifitas dari penerapan sistem *e-filing* berada pada kategori cukup baik dilihat dari perolehan skor dari kelima item pernyataan indikator efektifitas sebesar 54,96% yang mengandung arti bahwa wajib pajak merasa dengan penerapan sistem *e-filing* proses pelaporan SPT menjadi lebih efektifitas.

c. Transparansi

Hasil penelitian menunjukkan transparansi dari penerapan sistem *e-filing* dilihat dari perolehan skor dari kelima item pernyataan yaitu 59,26% yang berarti bahwa transparansi penerapan sistem *e-filing* berada pada kategori cukup baik dimana wajib pajak merasa pelaporan SPT menggunakan *e-filing* lebih transparansi.

d. Akuntabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dari penerapan sistem *e-filing* berada pada kategori cukup baik dimana dari ke lima item pernyataan diperoleh skor 56,28%. Yang berarti bahwa wajib pajak merasa dengan *e-filing* maka pelaporan SPT nya menjadi lebih akuntabilitas.

## 2. Kepuasan Wajib pajak

Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang berasal dari kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk (Rusydi, 2011:992).kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, dilihat dari 3 indikator yang mendukung yaitu mengurangi kesalahan, mudah digunakan dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik dilihat dari nilai persentase tiap indikator variabel Y. dimana indikator mengurangi kesalahan dengan nilai 58,4%. kemudian indikator mudah digunakan dengan nilai 65,0%. dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dengan nilai 59,5% sehingga dapat di artikan bahwa wajib pajak pengguna sistem *e-filing* merasa cukup puas dengan penerapan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT.

## 3. Pengaruh Efisiensi ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil bawa Efisiensi ( $x_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. dibuktikan dari nilai  $R^2$  sebesar 0,215 menunjukkan bahwa 21,5% efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Nilai F hitung = 21,370 dan t hitung = 4,623 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel efisiensi ( $x_1$ ) terhadap kepuasan wajib pajak (y).



#### 4. Pengaruh Efektivitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa Efektivitas ( $x_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. dibuktikan dari nilai  $R^2$  sebesar 0,344 menunjukkan bahwa 34,4% efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Nilai F hitung = 40,943 dan t hitung = 6,399 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel efektivitas ( $x_2$ ) terhadap kepuasan wajib pajak (y).

#### 5. Pengaruh Transparansi ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa Akuntabilitas ( $x_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. dibuktikan dari nilai  $R^2$  sebesar 0,275 menunjukkan bahwa 27,5% transparansi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Nilai F hitung = 29,613 dan t hitung = 5,442 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel transparansi ( $x_3$ ) terhadap kepuasan wajib pajak (y).

#### 6. Pengaruh Akuntabilitas ( $X_4$ ) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa Akuntabilitas ( $x_4$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. dibuktikan dari nilai  $R^2$  sebesar 0,254 menunjukkan bahwa 25,4% transparansi berpengaruh terhadap kepuasan

wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Nilai F hitung = 26,613 dan t hitung = 5,159 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel akuntabilitas ( $x_4$ ) terhadap kepuasan wajib pajak (y).

7. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* (X) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Hasil penelitian mengenai Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor KPP Pratama Makassar Utara setelah dilakukan analisis regresi linier sederhana secara parsial dan silmutan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penerapan sistem *e-filing* (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dilihat dari hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung = 6,782 yang berarti lebih besar dari t tabel 1,990, dan diperoleh nilai signifikan dari tabel koefisien sebesar  $0,000 < 0,05$ , dari nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari penerapan sistem *e-filing* (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah

1. penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Makassar dalam kategori cukup baik, hal ini berdasarkan skor perolehan jawaban-jawaban dari responden terhadap item pernyataan dari indikator penerapan *electronic filing*.
2. Kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-filing* pada KPP Pratama Makassar Utara berada pada kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan skor jawaban-jawaban responden terhadap pernyataan dari indikator kepuasan wajib pajak.
3. Berdasarkan Hasil penelitian mengenai Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor KPP Pratama Makassar Utara setelah dilakukan analisis regresi linier sederhana secara parsial dan silmutan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penerapan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak. Ini terlihat dari nilai signifikansi tiap indikator variabel X dimana diperoleh nilai sig  $0,000 < 0,05$ .

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, karena itu saya menyarankan kepada instansi terkait untuk meningkatkan sosialisasi terkait penggunaan *e-filing* kepada masyarakat sehingga semakin banyak wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT nya meningkat dan disarankan agar meningkatkan kualitas sistem sehingga wajib pajak juga semakin puas menggunakan sistem berbasis *online* ini.



## Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basu, S. (2004). *E-government and Developing Countries: an Overview*. *International Review of Law Computers and Technology*. Volume 18, No.1.
- Elysia, Viya dkk (2017). *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia*. Diperoleh Dari <http://repository.ut.ac.id>
- Euan Eadie, E. (2012). *The Advantages And Disadvantages Of Implementing An E – Government Service*. Diperoleh dari <http://homepages.abdn.ac.uk>
- Fadillah, Isyarah. (2018). *Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filling, Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Diperoleh dari <http://repository.uinjkt.ac.id>
- Hermanto. (2016). *Pengaruh Penerapan Iso 90012008 Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ecobuss*, Volume (4) Halaman 33. Diperoleh Dari <https://www.academia.edu>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government
- Jamari. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMA Didalam Menggunakan Layanan Kolam Renang Uny Yogyakarta*. Diperoleh dari <http://eprints.uny.ac.id/54450/1/skripsi.pdf>
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Mamase, Safrillah Susanto. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Gorontalo*. Diperoleh dari <http://repository.ung.ac.id/skripsi/>
- Marzuki, Sartika. (09 Juli 2018). *Pelayanan Pajak Online Bapenda Makassar Kini Bisa Melalui Simotoran*. *Rakyatku news*. Diperoleh dari <http://news.rakyatku.com/read/>

- Media Sulsel. (18 Mei 2017). *Antri Lama WP Keluhkan Pelayanan Kpp Pratama Makassar Selatan*. Diperoleh dari <https://www.mediasulsel.com/antri>
- Nurhadriyani, yani.(2009). *Memahami Konsep E-Governance Serta Hubungannya Dengan E-Government Dan E-Demokrasi*. Diperoleh dari <https://s3.amazonaws.com>
- Pasolog, Harbani.(2011). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta:Bandung.
- Permatasari, Anisha Charisma. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Student Journal, Volume 5(2) diperoleh dari <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id>
- Qalbi, Syifa Ainun dkk.(2020). *Penerapan pelaporan pajak menggunakan e-filling*. jurnal riset perpajakan, vol.3
- Rachman, Nono Arief.(2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filing Di KPP Pratama Pandeglang)*. Diperoleh dari <http://unmbanten.ac.id/ejournal>
- Sedarmayanti.(2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung:refika aditama.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung, Alfabeta.
- Syam, Fahrizal. (09 Juli 2018). *Bayar Pajak Online, Bapenda Makassar Luncurkan Simotera*. Diperoleh dari <https://makassar.tribunnews.com>
- Thomas B. Riley, T. (2012) *ICT AND GOVERNANCE: E-Governance vs. E-Government*. Diperoleh dari <http://www.cips.org.in>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Utomo, Gunawan Setyo dkk.(2019). *Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing ( Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta)*. Diperoleh dari <http://ejournal.utp.ac.id/index.php/>
- Wibawa, Samudra.(2009). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widyadinata, Yovita dan Toly, Agus Arianti.(2014).*Pengaruh Kualitas*

*Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. Tax & Accounting Review, Volume 4(1)*

World Bank, (2012). *E- Governments*. diperoleh dari <http://web.worldbank.org>

Yong, J. and Koon, L. (2012) *E-Government: Enabling Public Sector Reform*. Diperoleh dari <http://www.egov-in-asia.com>



L



A

M

P

I

R

A

N



## DAFTAR PERTANYAAN

### Petunjuk Pengisian

Pertanyaan yang dibuat terdiri dari dua bagian, yaitu sebagai berikut :

#### A. Pertanyaan Umum

Data Pribadi Responden

1. Nama : ..... (boleh tidak diisi)
2. Umur : ..... tahun
3. Jabatan : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....
5. Lama Bekerja : .....
6. Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan

#### B. Pertanyaan Khusus

Dalam pertanyaan khusus, istilah jawaban dengan memberikan tanda *checklist* yang menurut Bapak/Ibu merupakan jawaban yang paling tepat dengan memilih salah satu jawaban, yaitu (SS) Sangat Setuju, (S) Setuju, (KS) Kurang Setuju, (TS) Tidak Setuju, (STS) Sangat Tidak Setuju, Pertanyaan khusus ini dibagi menjadi 2 bagian, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel X : Penerapan *Eectronic Filling*
2. Variabel Y : Kepuasan Wajib Pajak

## Lampiran 1

### Variabel X : Penerapan *Electronic Filling*

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
<b>I. Indikator Efisiensi</b>						
1	Dengan penerapan e-filling wajib pajak dapat melakukan pelaporan secara online					
2	Dengan e-filling maka Proses pelaporan wajib pajak bisa dilakukan kapanpun.					
3	Proses Pelaporan wajib pajak menjadi lebih sederhana					
4	e-filling memungkinkan wajib pajak melaporkan wajib pajaknya dengan praktis					
5	Wajib pajak lebih mudah menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan sistem modern					
<b>II. Indikator Efektif</b>						
6	Dengan adanya e-filling maka membantu proses pelaporan wajib pajak tepat waktu					
7	Dengan e-filling jumlah data yang dibutuhkan menjadi berkurang					
8	e-filling lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas					
9	Melaporan pajak melalui e-filling lebih efektif					
10	e-filling memudahkan perhitungan wajib pajak					
<b>III. Indikator Transparansi</b>						
11	Sistem e-filling memberikan informasi terkait pelayanan terhadap wajib pajak					
12	Ketersediaan Informasi yang disajikan sistem terkait proses pelaporan wajib pajak					
13	Pengguna dapat memperoleh informasi yang butuhkan terkait pelaporan wajib pajak					
14	Pengguna mudah mengakses informasi terkait wajib pajaknya					
15	Dengan e-filling data menjadi lebih jelas					
<b>IV. Indikator Akuntabilitas</b>						
16	Sistem pelaporan pajak sesuai peraturan perpajakan yang berlaku					
17	Sistem bekerja sesuai standar yang ditetapkan					
18	Kesalahan pengolahan (kekeliruan pempr					

12	Saya dapat melaporkan SPT kapanpun ketika saya memiliki waktu luang				
13	Pelaporan wajib pajak saya menjadi lebih cepat				
14	e-filing menghemat waktu saya				
15	Secara Keseluruhan e-filing sangat membantu dalam melaporkan kewajiban perpajakan saya				

Lampiran 2: tanggapan responden

PENGARUH PENERAPAN ELECTRONIC FILLING (VARIABEL X)																					
SAM PEL	EFISIENSI					EFEKTIVITAS					TRANSPARANSI					AKUNTABILITAS					TOT AL X
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	
1	4	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	54
2	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	66
3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	71
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	76
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	4	73
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
7	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	71
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	77
9	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	84
10	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	76
11	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	84
12	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	81
13	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	85
14	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	70
15	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	56
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	97
18	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	87
19	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	84
21	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	72

	osesan) perpajakan berkurang					
19	Pelaporan pajak dengan menggunakan e-filling dapat memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi					
20	Terdapat validasi pengisian SPT di sistem e-filling					

**Variabel Y : Kepuasan Wajib Pajak**

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
<b>I Indikator Mengurangi Kesalahan</b>						
1	e-filling dapat merekam data saya dengan tepat					
2	e-filling menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan					
3	Dengan e-filling perhitungan pajak saya lebih akurat					
4	e-filling menghasilkan laporan sesuai yang saya inginkan					
5	e-filling mengurangi kesalahan pelaporan SPT saya					
<b>II Indikator Mudah Digunakan</b>						
6	e-filling mudah untuk saya pelajari					
7	Sistem mudah saya pahami					
8	Sistem mudah dioperasikan sesuai kebutuhan saya					
9	e-filling mempermudah pelaporan wajib pajak saya					
10	saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan e-filling					
<b>III memberikan kemudahan bagi wajib pajak</b>						
11	Tidak membutuhkan waktu lama bagi saya Untuk melaporkan SPT secara online					

22	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	60
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	76
24	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	3	4	5	3	84
25	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	79
26	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	77
27	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	73
28	4	3	4	4	3	2	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	74
29	5	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	77
30	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	71
31	4	2	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	77
32	4	2	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	2	3	4	4	78
33	5	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	78
34	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	52
35	5	4	5	5	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	81
36	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	88
37	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	64
38	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	59
39	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	1	4	3	2	3	3	3	66
40	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	89
41	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	73
42	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	76
43	4	2	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	64
44	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	69	
45	3	2	3	4	4	1	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	53
46	4	2	4	5	2	3	4	1	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	71
47	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
48	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	73
49	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	2	3	3	5	3	83
50	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	68
51	4	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	54
52	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	66
53	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	71
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	76
55	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	4	73
56	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
57	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	71
58	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	77
59	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	84

13	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	52
14	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	44
15	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	60
18	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	57
19	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	56
20	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	48
21	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	47
22	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	45
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
24	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	57
25	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	52
26	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	52
27	5	5	5	4	5	4	2	2	1	2	1	4	2	2	4	42
28	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	45
29	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	46
30	4	4	1	4	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	43
31	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	53
32	5	5	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	45
33	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	52
34	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	35
35	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	56
36	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	59
37	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	40
38	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	47
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	46
40	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	58
41	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	48
42	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	45
43	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	40
44	5	4	5	4	4	4	2	5	2	2	5	4	3	4	3	49
45	4	5	3	3	3	3	4	2	2	1	2	4	2	4	3	38
46	3	5	5	4	2	5	4	3	3	2	5	2	2	1	2	45
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
49	4	5	5	4	2	1	5	5	2	4	4	5	4	5	4	50
50	4	5	4	4	4	4	2	5	2	2	5	4	3	4	2	48
51	4	4	1	4	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	43
52	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	53
53	5	5	4	5	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	45

54	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	52
55	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	35
56	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	56
57	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	59
58	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	40
59	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	47
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	46
61	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	58
62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	48
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	45
64	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	40
65	5	4	5	4	4	4	2	5	2	5	2	5	4	3	4	49
66	4	5	3	3	3	3	4	2	2	1	2	4	2	4	3	38
67	3	5	5	4	2	5	4	3	3	2	5	2	2	1	2	45
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
69	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
70	4	5	5	4	2	1	5	5	2	4	4	5	4	5	4	50
71	4	5	4	4	4	4	2	5	2	2	5	4	3	4	2	48
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	37
73	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	58
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	49
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
80	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	51







x6	n	.441	.535**	.51	.50	.41	.22	.41	.35	.41	.42	.15	.41	.46	.00	.01	.31	.37	.34	.00	.25	.80	.00
	Correla tion Sig. (2- tailed) N	.003 80	.002 80	.00 80	.07 80	.00 80	.74 80	.00 80	.00 80	.21 80	.05 80	.30 80	.05 80	.00 80	.00 80	.01 80	.31 80	.37 80	.34 80	.00 80	.25 80	.80 80	.00 80
x7	n	.233	.435**	.33	.32	.03	.22	.11	.26	.51	.47	.51	.50	.39	.08	.20	.58	.38	.40	.43	.56	.62	
	Correla tion Sig. (2- tailed) N	.000 80	.000 80	.00 80	.00 80	.04 80	.06 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	.17 80	.00 80	.00 80	.93 80	.00 80	.00 80	.00 80	.01 80	.01 80	.00 80	.02 80	.00 80
x8	n	.037	.000	.00	.00	.74	.04	.02	.00	.00	.00	.00	.00	.46	.06	.00	.00	.00	.28	.39	.34	.53	
	Correla tion Sig. (2- tailed) N	.037 80	.000 80	.00 80	.00 80	.74 80	.04 80	.02 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	.46 80	.06 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	.28 80	.39 80	.34 80	.53 80
x9	n	.011	.001	.00	.00	.00	.00	.02	.00	.00	.00	.00	.00	.59	.28	.37	.17	.01	.00	.00	.00	.00	
	Correla tion Sig. (2- tailed) N	.011 80	.001 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	.02 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	.59 80	.28 80	.37 80	.17 80	.01 80	.00 80	.00 80	.00 80	.00 80	
x10	n	.533	.353**	.59	.50	.21	.42	.47	.32	.66	.00	.00	.00	.54	.16	.34	.32	.12	.45	.37	.37	.69	
	Correla tion Sig. (2- tailed) N	.533 80	.353** 80	.59 80	.50 80	.21 80	.42 80	.47 80	.32 80	.66 80	.00 80	.00 80	.00 80	.54 80	.16 80	.34 80	.32 80	.12 80	.45 80	.37 80	.37 80	.69 80	







y4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.497** .000 80	.229 .041 80	.198 .078 80	1 80	.205 .068 80	.305** .006 80	.149 .189 80	.429** .000 80	.286 .010 80	.206 .066 80	.344** .002 80	.352** .001 80	.280 .012 80	.191 .089 80	.325** .003 80	.528** .000 80
y5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.289** .009 80	-.072 .525 80	.279 .012 80	.205 .068 80	1 80	.495** .000 80	-.072 .524 80	.153 .174 80	.295** .008 80	.328** .003 80	.137 .225 80	.262 .019 80	.305** .006 80	.193 .086 80	.297** .010 80	.434** .000 80
y6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.223** .046 80	.251** .021 80	.398** .000 80	-.305** .006 80	1 80	.496** .000 80	.120 .291 80	.273 .014 80	.364** .001 80	.224** .046 80	.420** .000 80	.202 .072 80	.213 .058 80	-.054 .634 80	.192 .098 80	.552** .000 80
y7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.049 .663 80	.310** .005 80	.141 .212 80	.149 .189 80	1 80	.120 .291 80	.474** .000 80	.174 .014 80	.554** .000 80	.467** .000 80	.481** .000 80	.333** .003 80	.413** .000 80	.349** .002 80	.405** .000 80	.594** .000 80
y8	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.309** .005 80	.236** .035 80	.342** .002 80	.429** .000 80	1 80	.273** .014 80	.474** .000 80	.364** .001 80	.462** .000 80	.743** .000 80	.498** .000 80	.582** .000 80	.465** .000 80	.447** .000 80	.764** .000 80	
y9	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.040 .722 80	.057 .615 80	.211** .061 80	.296 .286 80	1 80	.364** .001 80	.554** .000 80	.361** .001 80	.666** .000 80	.388** .000 80	.335** .002 80	.598** .000 80	.337** .002 80	.552** .000 80	.678** .000 80	
y10	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.152 .179 80	.091 .423 80	.285 .010 80	.206 .066 80	1 80	.328** .003 80	.467** .000 80	.462** .000 80	.666** .000 80	.376** .001 80	.469** .000 80	.720** .000 80	.353** .001 80	.616** .000 80	.721** .000 80	



y11	Pearson Correlation	,114	,275	,350**	,344	,137	,420	,481	,743	,388	,376	1	,372	,540	,389	,327	,728
	Sig. (2- tailed)	,315	,013	,001	,002	,225	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,001	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y12	Pearson Correlation	,402**	,411	,313**	,352**	,262	,202	,333	,498	,335	,469	,372	1	,585	,669	,552	,693
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,005	,001	,019	,072	,003	,000	,002	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y13	Pearson Correlation	,095	,182	,286	,280	,305	,213	,413	,582	,598	,720	,540	,585	1	,602	,727	,761
	Sig. (2- tailed)	,403	,106	,010	,012	,006	,058	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y14	Pearson Correlation	,128	,281	,194	,191	,193	,054	,349	,465	,337	,353	,389	,669	,602	1	,542	,529
	Sig. (2- tailed)	,258	,012	,085	,089	,086	,634	,002	,000	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y15	Pearson Correlation	,283	,163	,333	,325	,287	,192	,405	,447	,552	,616	,327	,652	,727	,542	1	,682
	Sig. (2- tailed)	,011	,149	,003	,003	,010	,088	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
total y	Pearson Correlation	,423**	,420	,561**	,528	,434	,552	,594	,764	,678	,721	,728	,693	,761	,529	,682	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4: Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	70,83	82,526	,616	,911
x2	71,74	79,614	,603	,910
x3	70,84	81,328	,685	,909
x4	70,71	82,942	,643	,910
x5	71,46	83,264	,344	,918
x6	71,76	81,044	,557	,912
x7	71,29	81,600	,568	,911
x8	71,26	82,576	,467	,914
x9	71,18	80,475	,697	,908
x10	71,39	80,645	,647	,909
x11	71,33	82,754	,617	,911
x12	71,23	78,455	,778	,906
x13	71,21	79,334	,770	,907
x14	71,00	84,582	,288	,919
x15	71,24	83,550	,435	,914
x16	71,60	81,585	,568	,911
x17	71,63	82,060	,468	,914
x18	71,51	81,873	,557	,911
x19	71,10	81,433	,705	,909
x20	71,19	82,838	,608	,911

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	51,65	56,458	,336	,884
y2	51,05	56,630	,341	,884
y3	51,50	53,696	,454	,881
y4	51,69	55,737	,449	,881
y5	51,94	56,034	,348	,884
y6	51,93	54,526	,403	,883
y7	51,68	52,273	,503	,879
y8	51,90	49,357	,691	,870
y9	52,09	51,676	,611	,874
y10	52,09	49,802	,653	,872
y11	51,73	50,506	,631	,873
y12	51,50	51,215	,682	,871
y13	52,00	50,127	,750	,868
y14	51,74	52,829	,548	,877
y15	51,84	51,252	,699	,870



Lampiran 5: uji statistic deskriptif

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	N	SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
		5	4	3	2	1					
<b>indikator efisien</b>											
1	pernyataan 1	24	50	4	2	0	80	336	4,20	84	baik
2	pernyataan 2	6	29	27	18	0	80	263	3,29	65,75	baik
3	pernyataan 3	25	47	6	2	0	80	335	4,19	83,75	baik
4	pernyataan 4	30	45	5	0	0	80	345	4,31	86,25	baik
5	pernyataan 5	14	29	25	12	0	80	285	3,56	71,25	baik
<b>Indikator Efektif</b>											
1	pernyataan 1	4	28	34	13	1	80	261	3,26	65,25	baik
	pernyataan 2	8	50	10	5	1	80	281	3,74	70,25	
	pernyataan 3	11	46	17	5	1	80	301	3,76	75,25	
2	pernyataan 4	11	51	13	5	0	80	308	3,85	77	baik
3	pernyataan 5	7	44	22	7	0	80	291	3,64	72,75	baik
<b>Indikator Transparansi</b>											
1	pernyataan 1	5	16	57	2	0	80	264	3,70	66	baik
2	pernyataan 2	11	50	11	8	0	80	304	3,80	76	baik
3	pernyataan 3	11	48	16	5	0	80	305	3,81	76,25	baik
	pernyataan 4	26	36	13	4	1	80	321	4,03	80,25	
4	pernyataan 5	11	46	18	5	0	80	303	3,79	75,75	baik
<b>Indikator Akunta</b>											

bilas											
1	pernyataan 1	5	33	33	9	0	80	274	3,43	68,5	baik
	pernyataan 2	4	39	23	13	1	80	271	3,40	67,75	
	pernyataan 3	5	39	28	8	0	80	281	3,51	70,25	
2	pernyataan 4	10	58	8	4	0	80	314	3,93	78,5	baik
3	pernyataan 5	7	56	14	3	0	80	307	3,84	76,75	baik
	Rata-rata (X)							5950	3,75	74,375	

PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	N	SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
	5	4	3	2	1					
<b>Indikator Mengurangi Kesalahan</b>										
pernyataan 1	9	47	23	1	0	80	304	3,80	76	baik
pernyataan 2	36	41	2	1	0	80	352	4,40	88	baik
pernyataan 3	19	44	13	2	2	80	314	3,95	78,5	baik
pernyataan 4	5	53	20	2	0	80	301	3,76	75,25	baik
pernyataan 5	4	1	47	24	8	80	213	3,51	53,25	baik
<b>Indikator Mudah Digunakan</b>										
pernyataan 1	5	42	25	6	2	80	280	3,53	70	baik
pernyataan 2	17	38	17	6	2	80	300	3,78	75	baik
pernyataan 3	14	29	27	7	3	80	281	3,55	70,25	baik
pernyataan 4	7	28	33	11	1	80	268	3,36	67	baik
pernyataan 5	7	37	16	18	2	80	267	3,36	66,75	baik
pernyataan 1	16	36	21	4	3	80	295	3,73	73,75	baik
pernyataan 2	18	48	6	8	0	80	316	3,95	79	baik

pernyataan 3	5	40	22	12	1	80	275	3,45	68,75	baik
pernyataan 4	8	50	15	5	2	80	295	3,71	73,75	baik
pernyataan 5	8	42	21	9	0	80	289	3,61	72,25	baik
rata-rata (Y)							4350	3,70	72,5	

**Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Makassar Utara**

Tahun	Wajib Pajak
2015	140214
2016	152400
2017	161821
2018	172427
2019	184690

Sumber: data sekunder 2020

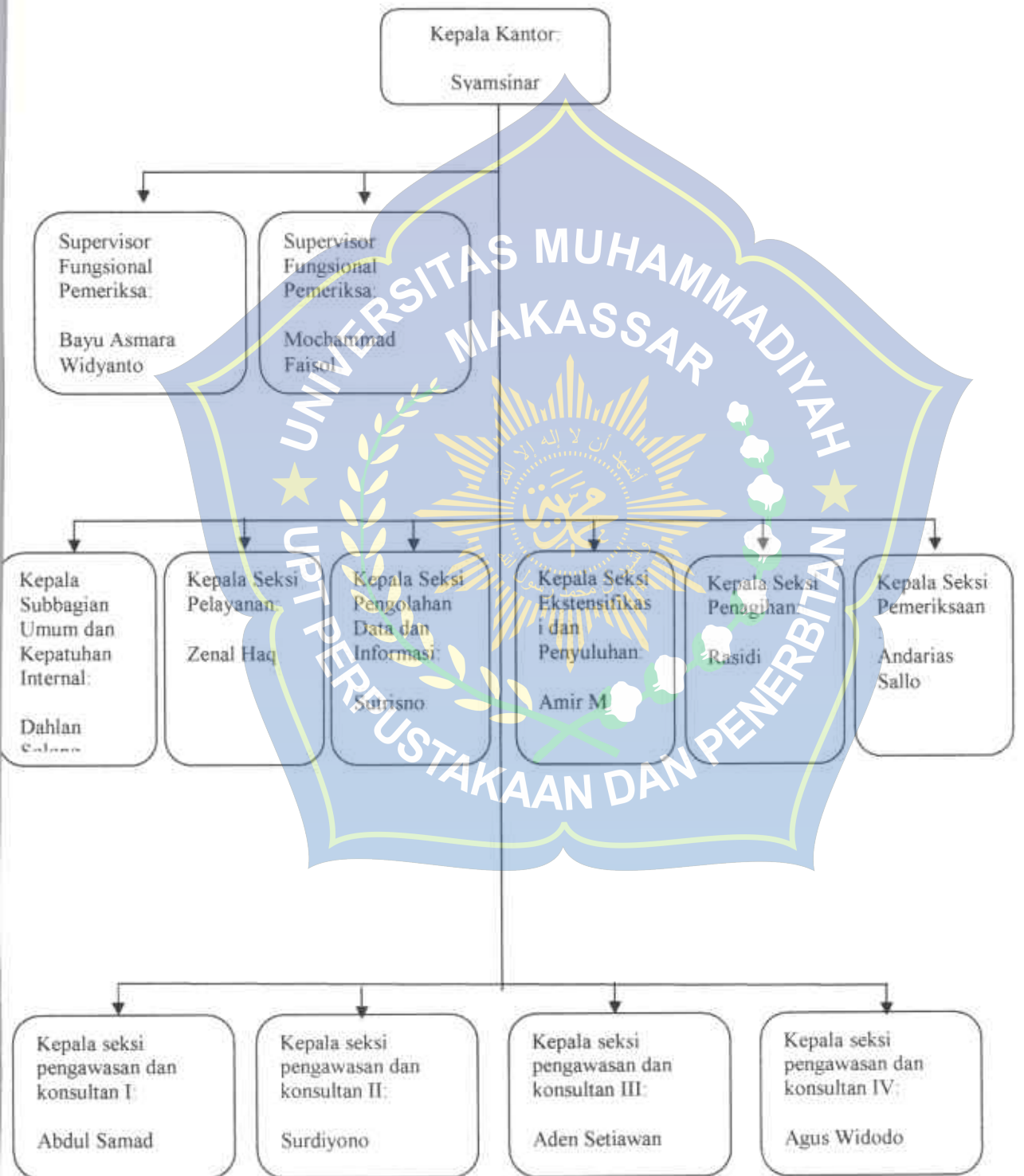
**Jumlah Wajib Pajak Pengguna E-Filling di KPP Pratama Makassar Utara**

Tahun	Wajib Pajak
2015	26066
2016	35230
2017	39109
2018	44072
2019	42028

Sumber: data sekunder 2020

Lampiran 9

### Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Utara



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Nomor : 0984/05/C.4-B/IX/42/2020

Makassar, 03 September 2020

Lamp -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Kantor DJP Selselbartra

Di -  
Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dalam rangka penuntutan dan penyelesaian Tugas Akhir pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, kami bermaksud ingin melakukan Observasi awal di Kantor Kanwil DJP Selselbartra. Pelaksanaan tugas ini berlangsung setelah surat diterima. Pengambilan data ini dimaksudkan untuk memberikan data yang sebenarnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin dan membantu mahasiswa dalam penyelesaian tugas tersebut. Berikut nama mahasiswa yang ditugaskan.

Nama : Astowi Abdullah

Nim : 105011112916

Jumlah : Pengaruh Penerapan Electronic Government Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kota Makassar

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khasanah Sayidina.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ketua Prodi,

Nasrulloh, S.Sos., MPA

NBM. 1067 463



## e-Riset : Persetujuan Izin Riset

Tembusan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>  
Balas ke: riset@pajak.go.id  
Kepada: wi.abd63@gmail.com

Rab, 16 Sep 2020 pukul 20:26

### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

#### KANWIL DJP SULAWESI SELATAN, BARAT, DAN TENGGARA

JALAN PONDOK MANDARAWATI 4 GEDUNG KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK, MAKASSAR 90232  
TEL/FAX (811) 425226-425131/456192; FAKSIMILE (811) 456192, 456657; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 151515  
LEMAH [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [www.makassar.pajak.go.id](http://www.makassar.pajak.go.id)



Nomor: MA/RIS/Trw/15/2020 Makassar, 16 September 2020  
Sifat: Biasa  
Hal: Persetujuan Izin Riset  
Yth: **Asnawi Abdullah**  
Jalan Sultan Alauddin 3, Lingseng B  
Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Lanyaman **01623/2020** pada **4 September 2020** dengan informasi:  
NIM: 105611710916  
Kategori riset: **Keuangan**  
Jurusan: **Administrasi Makassar**  
Fakultas: **Sosial Dan Ilmu Politik**  
Perguruan Tinggi: **Universitas Muhammadiyah Makassar**  
Judul Riset: **Persepsi Penerapan E-Government Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Makassar**  
Izin yang diminta: **Data, Kuisioner**  
Berdasarkan hasil verifikasi permohonan dan kesiadaan unit kerja di Lanyaman Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Makassar Utara** yang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.  
Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:  
1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah **16 September 2020 s/d 15 Maret 2021**.  
2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan.  
3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset.  
4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id).  
5) Apabila persinet tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada persinet.  
Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd,

Eko Pandoyo Wisnu Bawono



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SULAWESI**  
**SELATAN, BARAT, DAN TENGGARA**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**  
KOMPLEKS GEDUNG KEUANGAN NEGARA MAKASSAR, JALAN UJIP SUWACHARJO KM. 4, MAKASSAR 90222.  
TELEPON (0411) 456135; FAKS/ML (0411) 456854; LAMAN www.pajak.go.id  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN RING PAJAK (021) 1500200.  
SUREL pengaduan@pajak.go.id; informasi@pajak.go.id

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR KET-269/WPJ.15/KP.01/2020**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Sukri Subki, S.H., M.H.  
Jabatan : Kepala Kantor

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Asnawi Abdullah
NIM	: 105611112916
Kategori Riset	: Gelar S-1
Jurusan	: Ilmu Administrasi Makassar
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Izin yang diminta	: Data, Kuesioner

telah selesai melaksanakan riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara pada tanggal 11 November 2020 dengan judul riset Pengaruh Penerapan Electronic Government terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kota Makassar, sesuai dengan Surat Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Nomor S-126/RISET/WPJ.15/2020 tanggal 16 September 2020 hal Persetujuan Izin Riset

Surat Keterangan ini dibenarkan untuk keperluan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dengan harapan agar pihak berwenang dapat membenarkan bantuan, apabila diperlukan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 19 November 2020  
Kepala Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Makassar Utara



Utara Elektronik  
Muhammad Sukri Subki

## RIWAYAT HIDUP



**ASNAWI ABDULLAH**, dilahirkan di Lembata, Tepatnya pada Tanggal 18 Oktober 1997. Penulis ini adalah anak keempat dari lima bersaudara, buah cinta kasih dari pasangan Abdullah Daud dengan Siti Muhammad. Mulai memasuki pendidikan formal di Madrasah Ibtidayah Alkhairat Nunukan pada tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010, kemudian melanjutkan ke SMPN 1 Nunukan pada tahun 2010 dan tamat pada tahun 2013, penulis kemudian melanjutkan ke SMAN 1 Nunukan dan tamat pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan studinya ke salah satu perguruan tinggi swasta yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Memilih Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Akhir Studi penulis mempertahankan skripsi di hadapan penguji dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak DI KPP Pratama Makassar Utara”**