

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN  
APLIKASI PAJAK ONLINE TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
KPP PRATAMA MAROS**

**SKRIPSI**



**MEGA SELVIA  
NIM 105731117719**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2023**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN:  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN  
APLIKASI PAJAK ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI KPP PRATAMA MAROS**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**MEGA SELVIA  
NIM: 105731117719**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis***

***Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2023**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

**Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan,  
Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan  
yang lain) dan Kepada Tuhan, berharaplah**

**(Q.S Al Insyirah :68)**

**“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan  
menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain  
mengira bahwa ia selalu senang”**

**(Imam Syafi'i)**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum,  
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”**

**(Q.S Ar Rad 11)**

### PERSEMBAHAN

**Puji Syukur kepada Allah Swt atas Ridho-nya serta karunia-nya  
sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.  
Alhamdulillah Rabbil'alamiin.**

**Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang tercinta  
tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa  
untuk anaknya serta orang-orang yang saya sayang dan almamaterku**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*



**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Maros  
Nama Mahasiswa : Mega Selvia  
No. Stambuk/ NIM : 10573117719  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 29 Juli 2023 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 29 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

**Amran, SE., M.Ak., Ak., CA**  
NIDN. 0915116902

**Asriani Hasan, SE., M.Sc**  
NIDN. 0916028902

Mengetahui



**Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM : 0902116603

Ketua Program Studi

**Mira, SE., M.Ak., Ak.**  
NBM : 128 6844



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*




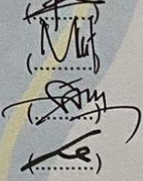
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: Mega Selvia, Nim: 105731117719 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010/SK-Y/62201/091004/2023, Tanggal 12 Muharram 1445 H /29 Juli 2023 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 12 Muharram 1445 H  
29 Juli 2023 M

**PANITIA UJIAN**

- |   |               |   |   |
|---|---------------|---|---|
| 1 | Pengawas Umum | : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag<br>(Rektor Unismuh Makassar)   |   |
| 2 | Ketua         | : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.<br>(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)  |  |
| 3 | Sekretaris    | : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.<br>(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)   |  |
| 4 | Penguji       | : 1. Dr. Muryani Aرسال, SE., MM., Ak.CA<br>: 2. Muttiarni, SE., M.Si<br>: 3. Abdul Salam HB, SE., M.Si., Ak.CA<br>: 4. Andi Arman, SE., M.Ak.CA |  |

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM : 0902116603



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar*

**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega selvia

Stambuk : 10573117719

Jurusan : Akuntansi

Dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi  
Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang  
Pribadi KPP Pratama Maros

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi Yang Saya Ajukan Didepan Tim Penguji Adalah Asli Hasil Karya  
Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan Dan Tidak Dibuat Oleh Siapapun***

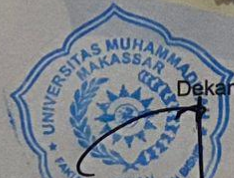
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia  
menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 12 Muharram 1445 H  
29 Juli 2023 M

Yang Membuat Pernyataan



Diketahui Oleh



Dekan

**Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM : 0902116603

Ketua Program Studi

**Mira, SE., M.Ak., Ak**  
NBM :128 6844

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertandaTangan di bawah ini:

Nama : Mega Selvia  
Nim : 105731117719  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online  
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi  
KPP Pratama Maros**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 12 Muharram 1445 H  
29 Juli 2023 M

Yang Membuat Pernyataan

  
  
**Mega Selvia**  
105731117719

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Maros”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Semmi dan Ibu Hernawati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan



yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Mira, S.E.,M.Ak.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Amran, SE.,M.Ak.Ak.,CA selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Asriani Hasan, SE.,M.Sc selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Angkatan 2019 khususnya kelas Akuntansi 19-E beserta teman-teman dari tim Pejuang gelar S.Ak dan sahabat-sahabat saya yaitu Wahyuni, Karmila, Nursatriani, dan Amelia Yulistina yang telah memberikan semangat dan banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Terima kasih teruntuk Renaldi Jafar atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk 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 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 tercinta Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 29 Juli 2023

Mega Selvia

## ABSTRAK

**MEGA SELVIA, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Maros. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I Amran dan Pembimbing II Asriani Hasan.**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini besarnya sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang merupakan jumlah besarnya populasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik angket atau kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Berdasarkan dari hasil penelitian ini dengan menggunakan aplikasi statistik Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 25 dengan hasil sebesar 0,021 kurang dari 0,05 dan nilai *t hitung* 2,355 lebih dari 1,984 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak online berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak*



## ABSTRACT

**MEGA Selvia, 2023. *The Effect of Service Quality on the Use of Online Tax Applications on the Satisfaction of Individual Taxpayers at KPP Pratama Maros. Thesis. Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor Amran and Co-Supervisor Asriani Hasan.***

*This research is a quantitative research that aims to find out how the influence of service quality using online tax applications on individual taxpayer satisfaction. In this study, the size of the sample taken was 100 respondents which is the total population size. The type of data used in this study is a type of quantitative and the data source used is primary data with data collection techniques carried out using questionnaires. Data analysis used in this research is simple linear regression. Based on the results of this study using the statistical application Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 25, with a result of 0,021 less than 0,05 and at-count value of 2,355 more than 1,984 indicating that the quality of service using online tax applications has a positive effect on individual taxpayer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Taxpayer Satisfaction*



## DAFTAR ISI

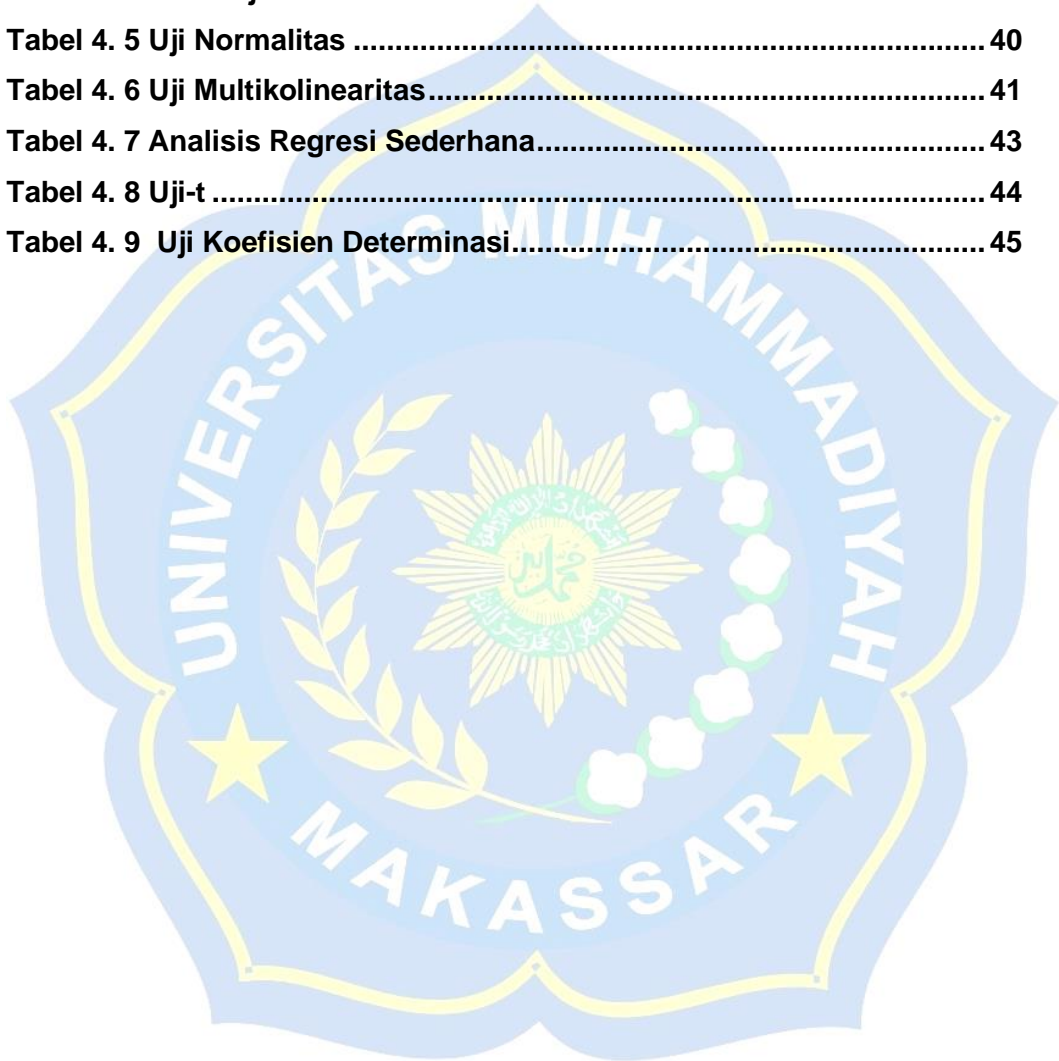
|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL .....</b>                                   | <b>i</b>                            |
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                                     | <b>ii</b>                           |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>                            | <b>iii</b>                          |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN .....</b>                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                   | <b>viii</b>                         |
| <b>ABSTRAK.....</b>   | <b>xi</b>                           |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>xii</b>                          |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                       | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                     | <b>xv</b>                           |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                     | <b>xvi</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                  | <b>xvii</b>                         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                | <b>1</b>                            |
| A. Latar Belakang.....  | 1                                   |
| B. Rumusan Masalah .....                                      | 5                                   |
| C. Tujuan Penelitian.....                                     | 5                                   |
| D. Manfaat Penelitian.....                                    | 5                                   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                           | <b>6</b>                            |
| A. Tinjauan Teori .....                                       | 6                                   |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                 | 17                                  |
| C. Kerangka Pikir.....  | 23                                  |
| D. Hipotesis .....  | 24                                  |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                         | <b>25</b>                           |
| A. Jenis Penelitian.....                                      | 25                                  |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                          | 25                                  |

|  |           |
|--|-----------|
| C. Jenis dan Sumber Data.....                      | 25        |
| D. Populasi dan Sampel.....                        | 25        |
| E. Metode Pengumpulan Data.....                    | 26        |
| F. Definisi Operasional Variabel.....              | 27        |
| G. Metode Analisis Data.....                       | 28        |
| H. Uji Hipotesis.....                              | 31        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>33</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....             | 33        |
| B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....            | 37        |
| C. Hasil Penelitian.....                           | 38        |
| D. Pembahasan.....                                 | 46        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>50</b> |
| A. Kesimpulan.....                                 | 50        |
| B. Saran.....                                      | 50        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>51</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>53</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....      | 17 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....   | 37 |
| Tabel 4. 2 Usia Responden .....            | 37 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....        | 38 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....     | 39 |
| Tabel 4. 5 Uji Normalitas .....            | 40 |
| Tabel 4. 6 Uji Multikolinearitas.....      | 41 |
| Tabel 4. 7 Analisis Regresi Sederhana..... | 43 |
| Tabel 4. 8 Uji-t .....                     | 44 |
| Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi.....  | 45 |



## DAFTAR GAMBAR

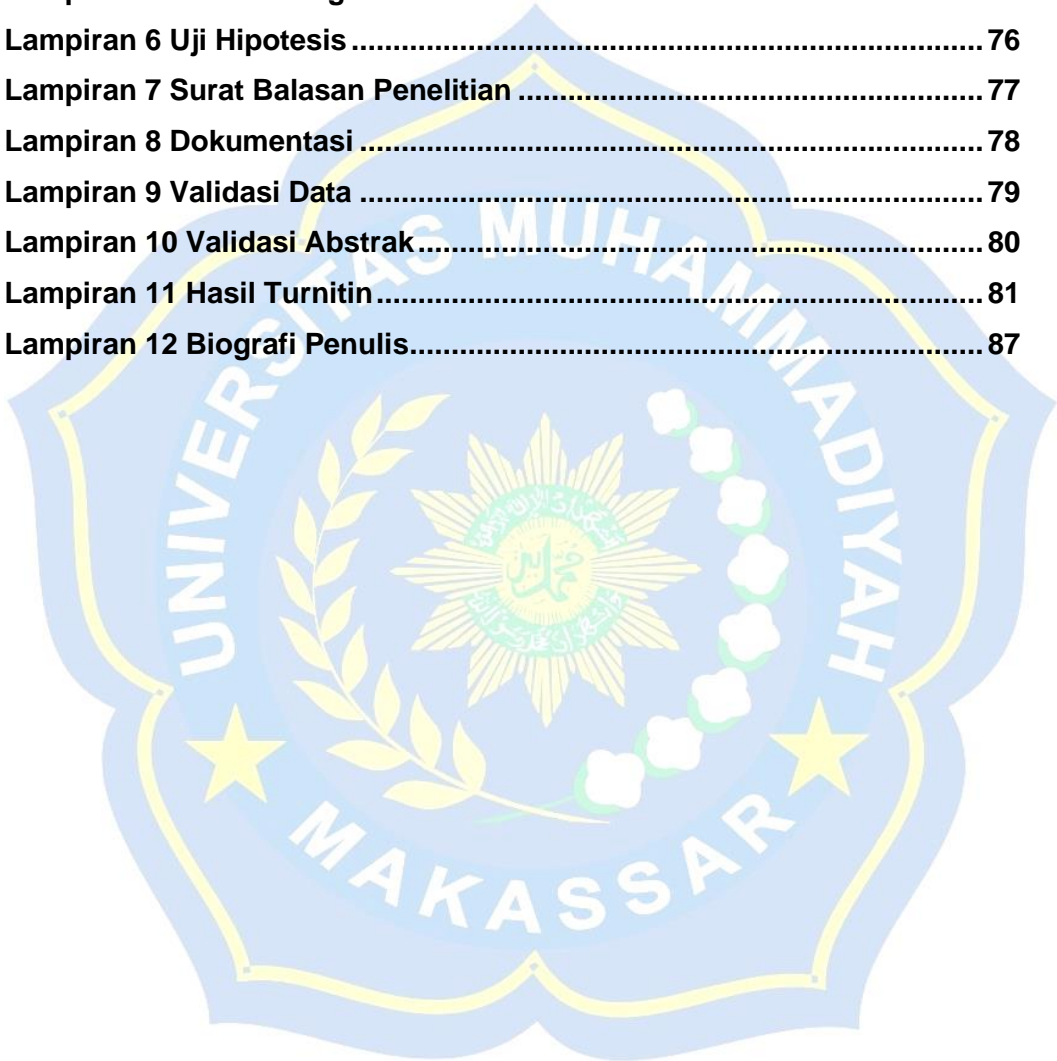
|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pikir .....                       | 24 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Maros..... | 36 |
| Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas .....              | 42 |





## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....            | 54 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data .....                  | 59 |
| Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas ..... | 68 |
| Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik.....               | 75 |
| Lampiran 5 Analisis Regresi Sederhana.....      | 76 |
| Lampiran 6 Uji Hipotesis .....                  | 76 |
| Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian .....       | 77 |
| Lampiran 8 Dokumentasi .....                    | 78 |
| Lampiran 9 Validasi Data .....                  | 79 |
| Lampiran 10 Validasi Abstrak.....               | 80 |
| Lampiran 11 Hasil Turnitin.....                 | 81 |
| Lampiran 12 Biografi Penulis.....               | 87 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu penemuan paling populer di Indonesia. Pajak menjadi mata uang untuk tujuan agar pemerintahan dan infrastruktur tidak boleh digunakan. Jika infrastruktur atau pemeliharaan kurang, sektor pajak akan menderita. Pajak merupakan salah satu aspek terpenting dalam perekonomian nasional karena merupakan sejumlah uang yang dibayarkan kepada pegawai yang jumlahnya besar dan mudah dibagi-bagi di antara pegawai. (Afifah, 2021)

Pajak merupakan hal yang krusial, terutama dalam pelaksanaan pembangunan. Salah satu cara agar pegawai negeri dapat meningkatkan kapasitas internalnya adalah melalui proses/penyampaian informasi kepada masyarakat melalui pajak. Pada tahun 1983, Pemerintah melakukan reformasi perpajakan yang didasarkan pada kesepakatan rakyat dan massa (Wajib Pajak) dan melibatkan pengelolaan utang negara. Sistem perpajakan (peraturan perpajakan dan perpajakan) telah menjadi komponen utama dari reformasi perpajakan selama lima tahun terakhir. Dalam praktiknya, reformasi pajak, disisi lain, mendorong penerapan penegakan hukum kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan disisi lain meningkatkan kepatuhan pajak publik.

Pajak adalah kewajiban untuk menyatakan, membayar dan menyatakan pajak. Kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar masih sering menjadi keluhan wajib pajak. Agar perpajakan dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sehubungan dengan lamanya perpajakan, maka

penyelenggaraan perpajakan harus dilaksanakan. Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pajak yang menjadi perwakilan operasional Indonesia sama-sama menggunakan strategi yang sama dalam mengimplementasikan perpajakan.

Sistem pengisian pajak dapat dilakukan melalui sistem *online* (daring) maupun *offline*, sehingga memudahkan untuk mendaftar, membayar dan melaporkan pajak. KPP Pratama telah mengembangkan aplikasi pajak *online* yang mendukung seperti aplikasi penerimaan pajak (*e-Registration*), aplikasi pembayaran pajak (*e-Billing*), dan aplikasi pengajuan SPT tahunan (*e-Filing*). Mereka yang memiliki akses internet dapat mengakses poin wajib pajak secara *online* pada waktu dan cara yang sama.

Kantor Pelayanan Pajak memperkenalkan aplikasi pajak *online* baru yang harus menyenangkan wajib pajak. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan, upaya yang besar akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pendapat wajib pajak atas layanan aplikasi pajak *online* dinilai tidak hanya dari kualitas layanan aplikasi, tetapi juga dari bagaimana petugas pajak mengarahkan dan menjelaskan aplikasi kepada wajib pajak. Meningkatkan kepuasan wajib pajak dapat dicapai dengan menawarkan fasilitas infrastruktur pendukung yang luar biasa. Aplikasi pajak *online* yang kompeten akan menawarkan pelayanan yang baik dan mendapatkan umpan balik yang baik dari wajib pajak.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang ditawarkan kepada seluruh rakyat, termasuk warga negara dan penduduk yang berwenang. (Laksanan, 2008) mengemukakan bahwa jasa dikatakan sebagai suatu tindakan yang

melibatkan satu pihak dengan menggunakan nama pihak-pihak yang pada dasarnya kekurangan aset dan tidak berwujud. Pada hakekatnya, kehadiran pelayanan publik ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingkat kepuasan ini hanya dapat dicapai dengan pelayanan yang baik, yang tercermin dari transparansi. Secara khusus, pelayanan harus transparan, terbuka, lugas, tersedia bagi siapa saja yang membutuhkannya, dan disampaikan dengan cara yang sesuai dan mudah dipahami (Sinambela, Litjan Poltak, 2010).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai semua jenis layanan, baik dalam layanan administrasi, layanan barang publik dan pelayanan publik (Hardiansyah, 2011). Salah satu komponen kualitas jasa ditentukan oleh seberapa banyak suatu produk atau jasa digunakan dalam kaitannya dengan produksi dan distribusinya. Pelayanan yang diterima atau diperhatikan (*service touch*) konsisten dengan pelayanan yang diantisipasi, dan kualitas pelayanan dianggap dapat diterima dan baik. Ketika suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, itu dianggap kualitas yang sempurna. Sebaliknya, kualitas layanan dianggap buruk jika tidak dianggap memenuhi kinerja yang dijanjikan (Muazansyah, Imam dan Sudirman, 2019).

Pembayaran *online* menggunakan teknologi informasi baru digunakan dalam layanan pajak, yaitu *E-Filling*, *E-Registration*, *E-Billing*, dan lain-lain. Penggunaan aplikasi pajak *online* dalam proses pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan untuk perseorangan dinilai mampu menyelesaikan permasalahan yang selama ini muncul. Penggunaan aplikasi pajak *online* menawarkan sejumlah fitur yang dapat menguntungkan bagi petugas dan pembayar pajak. Aplikasi pajak *online* membantu mempercepat

pelaporan individu (SPT), sehingga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Kenyataannya, aplikasi pajak *online* menawarkan kemudahan bagi wajib pajak lebih dari sekedar kemampuan untuk melaporkan SPT. Pelaporan SPT *online* juga sederhana di banyak yurisdiksi, dan ini berfungsi sebagai konfirmasi atas setiap pajak yang telah dibayarkan wajib pajak. Data dari wajib pajak yang dimasukkan akan diarsipkan dengan mudah, membuat proses pemeriksaan lebih cepat.

Kepuasan wajib pajak merupakan konsep yang sangat penting, secara logis kepuasan sederhana, yaitu jika pembayar pajak senang, sesuatu yang lain pasti akan terjadi jauh ke depan. Kepuasan wajib pajak mempengaruhi kinerja ekonomi negara dan efeknya pada orang-orang yang menginginkannya mengarah pada kemakmuran. Jika seorang wajib pajak merasa puas, otomatis mereka akan membagi kepuasannya serta pengalamannya kepada wajib pajak lainnya. Oleh karena itu, baik wajib pajak maupun DJP dan negara diuntungkan ketika timbul kepuasan. Interaksi ini menunjukkan mengapa setiap organisasi harus memiliki kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan utamanya. Dalam hal kepuasan menggunakan aplikasi pajak *online*, tidak semua wajib pajak merasa puas. Kepuasan tersebut disebabkan oleh beberapa variabel, antara lain karena wajib pajak banyak yang mengeluh atau terkendala dengan jaringan internet sehingga waktu aksesnya sangat lama, dan ada juga yang karena tidak tahu caranya memanfaatkan aplikasi pajak *online*.

Kualitas pelayanan dikatakan sebagai salah satu unsur yang mempengaruhi kinerja wajib pajak. Pelayanan petugas pajak juga menjadi penting agar dapat terhubung dengan wajib pajak dan membantu mereka

melengkapi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pribadi secara *online* dalam sistem DJP *Online*.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak *Online* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Dapat membantu dalam menghasilkan saran dan membuka peluang baru untuk meningkatkan standar layanan dengan menggunakan aplikasi pajak yang dilakukan secara *online* kepada wajib pajak orang pribadi.

##### 2. Bagi Penulis

Berfungsi sebagai alat untuk menyelidik lebih lanjut bidang perpajakan, yang menarik bagi penulis, dan untuk mengatasi banyak masalah tentang penulisan tesis yang mungkin dimiliki individu.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Teori Kepuasan**

Kepuasan (satisfactions) berasal dari kata "Statis" yang artinya cukup baik, dan memadai, dan "Facio" artinya melakukan atau membuat, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan/dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira. Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh (Tjiptono, 2012) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut (Tjiptono, & Chandra, 2012) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah *ghetok* tular positif.

##### **2. Pengertian Pajak**

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak merupakan sumbangan wajib kepada negara yang terutang oleh orang

pribadi atau badan pemaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan ganti rugi secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan dari negara untuk kemakmuran sebesar-besarnya rakyat.

Terdapat dua fungsi pajak, antara lain (Waluyo, 2016) yaitu:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak yang berfungsi sebagai sumber uang yang ditujukan untuk membayar pengeluaran pemerintah.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak yang digunakan untuk melaksanakan atau mengelola agenda sosial dan ekonomi.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan.

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

### 3. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak (Siti Resmi, 2011) dibagi menjadi tiga macam, yaitu :

a. *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada pemungut pajak (fiskus) untuk memperkirakan berapa pajak yang terutang oleh pihak tertentu.



b. *Self Assessment System*

Metode pengumpulan pajak yang sepenuhnya memberdayakan wajib pajak untuk mengetahui kewajiban pajak mereka, menyetorkannya, dan melaporkannya sendiri.

c. *Withholding System*

Suatu teknik pemungutan pajak yang memungkinkan pihak luar untuk memungut atau memotong jumlah pajak yang terutang.

#### 4. Pokok Penting dalam Perpajakan

Dilihat dari sudut pandang bagaimana masyarakat mempertimbangkan partisipasi publik atau wajib pajak dalam operasi manajemen pajak, ada lima tindakan utama yang harus diambil (Pandiangan, 2014):

a. Pendaftaran sebagai Wajib Pajak

Subjek pajak (baik orang maupun badan) yang memenuhi persyaratan untuk dianggap sebagai Wajib Pajak Orang wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sesuai skenario yang sebenarnya, pendaftaran dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah pelayanannya meliputi tempat tinggal, domisili, tempat kegiatan niaga, atau lokasi WP, dengan membawa dokumen-dokumen yang diperlukan.

Pendaftaran mandiri merupakan salah satu pilihan pendaftaran sukarela (*self assessment system*). Wajib pajak akan menerima nomor identitas perpajakan, khususnya Nomor Pokok Wajib Pajak,

jika memenuhi persyaratan (NPWP). Pengusaha harus melaporkan usahanya selain membayar pajak untuk diakui sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

b. Penghitungan Pajak

Wajib pajak diwajibkan untuk menentukan jumlah pajak yang terutang kepadanya setiap kali dia melakukan suatu transaksi (seperti melakukan pembayaran kepada pihak ketiga) atau karena sebab lain (seperti memenuhi tanggung jawab pajak berulang). Ketika terjadi transaksi, perhitungan pajak dilakukan secara instan (setiap saat), setiap bulan sekali (selama tahun pajak), dan sekali per tahun (tahun pajak). Ada tiga pihak yang mampu menghitung pajak, yaitu :

- 1) Dilakukan sendiri oleh wajib pajak (*self assessment system*).
- 2) Dilakukan oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak (*official assessment system*).
- 3) Dilakukan oleh pihak ketiga yang melakukan pembayaran (*withholding system*).

Secara umum rumus perhitungan pajak untuk ketiga sistem tersebut sama yaitu mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Dasar pengenaan pajak yang dituangkan dalam Undang-Undang Perpajakan, serta tarif untuk masing-masing jenis pajak berbeda satu sama lain.

c. Pemotongan dan Pemungutan Pajak

Pengurangan atau pemungutan pajak atas setiap pembayaran atau biaya yang dilakukan kepada pihak lain yang membayar pajak merupakan salah satu kewajiban pajak dalam sistem perpajakan.

Prinsip dedukasi atau pemungutan beginilah salah satu konsep pajak, kenyamanan, dipraktikkan.

d. Pembayaran Pajak

Pajak yang terutang (baik atas kewajiban pribadi Wajib Pajak maupun yang timbul dari pemotongan/pemungutan pajak) harus disetor atau disetorkan di tempat terutangnya pajak. Infrastruktur administrasi Surat Bukti Setoran Pajak (SSP) digunakan. Pembayaran dilakukan di bank persepsi atau kantor pos dan bukan di kantor Pelayanan Pajak. Pembayaran pajak dapat dilakukan selain membayar dan menyetor dengan uang tunai secara langsung dengan menggunakan metode tambahan seperti transfer atau kompensasi. Dalam hal Wajib Pajak mempunyai kelebihan pembayaran pajak yang telah disetor atau dimasukkan ke dalam kas negara, maka kemampuan inilah yang digunakan.

e. Pelaporan Pajak

Wajib Pajak wajib mengungkapkan tanggung jawab perpajakan yang telah diselesaikannya kepada Kantor Pelayanan Pajak. Merupakan tanggung jawabnya untuk melaporkan pajak, terutama yang telah disetor, dipotong, atau dipungut. Setiap masa pajak mewajibkan pelaporan pajak yang hanya dilakukan satu kali dalam setahun menandakan bahwa pajak dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Pajak (SPT).

## 5. Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak didefinisikan sebagai orang pribadi atau badan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan

Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang terdiri dari Wajib Pajak, Pemotong Pajak, dan Pemungut Pajak, yang memiliki hak dan kewajiban berdasarkan undang-undang.

Wajib pajak terdiri dari 3 jenis yaitu (Pandiangan, 2014):

a. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi adalah semua orang pribadi yang telah memperoleh penghasilan, yaitu penghasilan yang dikenai pajak dan dipungut dengan tarif umum yang lebih tinggi dari penghasilan yang tidak dikenai pajak (PTKP). Penghasilan ini dapat berasal dari operasi bisnis, pekerja (baik sebagai karyawan atau karyawan), pekerjaan, atau sumber lainnya.

b. Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan meliputi perseroan terbatas, perseroan terbatas persekutuan komanditer, perseroan lain, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, perkumpulan, asosiasi, yayasan, organisasi massa, dan organisasi sosial-politik. Wajib Pajak badan boleh melakukan kegiatan usaha atau tidak.

c. Bendahara

Pimpinan satuan kerja lembaga negara atau instansi pemerintah mengangkat bendahara dengan Surat Keputusan untuk menjalankan fungsi perbendaharaan. Tanggung jawabnya termasuk menghitung pajak, mengurangi pajak, dan mengumpulkan pajak. Ia juga menyetorkan pajak ke kas negara atau sebagian melalui Kantor

Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) pusat atau lembaga negara, kemudian melaporkan pajaknya.

## 6. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah badan hukum atau tetap, seperti menyetor pajak, memungut pajak, dan memotong pajak yang diberikan tugas melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Yang dimaksudkan "wajib pajak" adalah orang/badan hukum yang diwajibkan oleh UU Perpajakan untuk membayar pajak, pajak wajib lainnya, atau pajak yang dipungut.

Kepatuhan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam (Rahayu, 2020) adalah proses penerimaan pajak tertentu, seperti bahan perpajakan resmi dan undang-undang perpajakan. Ini adalah persyaratan khusus untuk persiapan pajak dimana wajib pajak harus menjunjung tinggi hak dan kewajiban hukumnya.

Secara umum, Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Terdapat dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, tarif pajak, pemeriksaan pajak, penegakan hukum pajak dan pengetahuan pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Kondisi yang mendorong partisipasi aktif dari Wajib Pajak mengidentifikasi pajak sebagai orang yang bertanggung jawab atas partisipasi ketat oleh Wajib Pajak dalam proses yang benar-benar terjadi. *Voluntary compliance* berfungsi sebagai landasan sistem penilaian diri, dimana wajib pajak yang akuntabel menentukan sendiri tanggung jawab perpajakannya yang dilakukan dengan efektif dan efisien untuk membayar dan melaporkan pajaknya.

## **7. Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan adalah kualitas yang tidak dapat ditentukan oleh penyedia layanan (*Service Penyedia layanan*). Pengguna memiliki kekuatan untuk memutuskan apakah akan menerima layanan memadai, melebihi atau tidak memenuhi harapan (Thomas S. Kaihatu, 2015).

Kualitas pelayanan perpajakan adalah pelayanan perpajakan dan peningkatan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara pusat-pusat berupa barang dan jasa dan berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dalam masyarakat yang berhubungan dengan aturan yang berlaku.

Sesuai Surat Edaran Dirjen Pajak No. 84/PJ/2011, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan dan memenangkan hati seluruh stakeholder pajak kepada DJP. Pelayanan menjadi focal point dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Prinsip-prinsip pelayanan publik dituangkan dalam

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, fasilitas lengkap, mudah diakses, petugas yang tepat yang menyenangkan, dan menyenangkan, menjadi pertimbangan saat memberikan layanan pajak.

(Boediono, 2013) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah keandalan yang tidak pasti terhadap layanan yang diberikan, jika ada dengan apa yang diharapkan atau sebaliknya. Kualitas pelayanan adalah cara kerja di kantor pajak yang selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan permanen. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

#### **8. Pajak Online**

Penjelasan perpajakan *online*, informasi perpajakan wajib pajak, calon wajib pajak atau hal lain yang releban dengan masyarakat untuk mengetahui perpajakan yang ada di Indonesia akibat melambatnya penggunaan internet, Direktorat Jenderal merekomendasikan penggunaan aplikasi pajak *online* sebagai sarana penyampaian informasi perpajakan. Selain informasi yang tersedia secara *online*, halaman pajak ini juga dimuat dalam dokumen yang disiapkan oleh DJP terkait penyelenggaraan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang "Keterbukaan Informasi Publik" dan menetapkan bahwa mayoritas masyarakat, di selain itu bagi mereka yang kurang mampu, wajib mempublikasikan informasi dengan cara yang berbeda dengan yang

digunakan oleh masyarakat dan dengan bahasa yang berbeda dengan bahasa yang ada. Selain itu, informasi lebih menyeluruh dan dimaksudkan agar keterlibatan masyarakat dalam mengelola masalah pajak tumbuh kepercayaan public terhadap antrian terbuka pajak public juga akan meningkat (Nufransa, 2015).

Beberapa contoh pajak *online* yang kerap digunakan adalah sebagai berikut :

- a. *e-Registration*
- b. *e-Filing*
- c. *e-Payment (e-Billing)*

#### **9. Kepuasan Wajib Pajak**

Dengan mengontraskan ekspektasi wajib pajak dengan tindakan yang paling mungkin menghasilkan layanan adalah mungkin untuk mengukur seberapa puas wajib pajak dengan menggunakan (persepsi) biro layanan pajak. Untuk benar-benar memahami keadaan dari sudut pandang wajib pajak, persepsi mereka adalah keadaan yang dialami seseorang setelah menerima atau memenuhi suatu harapan. (Auditua, 2009), harapan mereka adalah mendapatkan pelayanan yang setinggi-tingginya atau terbaik sesuai dengan keinginan atau aspirasi wajib pajak.

Evaluasi pelanggan tentang apa yang mereka antisipasi dari pembelian dan konsumsi suatu produk mengarah pada kebahagiaan pelanggan. Ekspektasi kemudian dikontraskan dengan kesan konsumen terhadap kinerja produk. Mereka akan merasa tidak puas jika harapan mereka lebih tinggi dari seberapa baik kinerja barang atau jasa tersebut. Sebaliknya, mereka akan merasa puas jika harapannya sama atau lebih



rendah dari seberapa baik kinerja barang atau jasa tersebut. Reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau layanan yang dirasakan setelah penggunaannya dikenal sebagai kepuasan atau ketidakpuasan (Tangkilisan, 2005), dalam penelitian (Auditua, 2009).

#### **10. Kepuasan Pelayanan Publik**

Riset kepuasan pelanggan merupakan komponen penting dalam memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efektif. Ketika pelanggan mengungkapkan ketidakpuasan terhadap suatu layanan, jelas bahwa layanan tersebut tidak efektif dan efisien. Disisi lain, suatu layanan dianggap efektif jika pelanggan senang berdasarkan Keputusan Menteri No. 24:KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pemberdayaan Aparatur Negara Indeks kepuasan diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Dalam keadaan puas, keinginan, harapan, dan keinginan pelanggan telah terpenuhi. Jika suatu pelayanan dapat memenuhi tuntutan dan harapan konsumen, maka dianggap memuaskan. Komponen penting untuk memberikan layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif adalah mengukur kepuasan pelanggan. Jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang mereka terima, dapat ditentukan bahwa layanan tersebut tidak efektif. Bagi mereka yang berada dalam pelayanan publik, ini sangat penting.

## B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Peneliti & Tahun Penelitian | Judul Penelitian   | Variabel (Kuantitatif)                            | Alat Analisis       | Hasil Penelitian  |
|-----|----------------------------------|--|---|---------------------|---|
| 1.  | (Putra & Aziz, n.d.). 2019       | Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bandung | Kualitas Pelayanan (X)<br>Kepuasan Masyarakat (Y) | Analisis Deskriptif | Persentase responden yang berpendapat bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi tuntutan masyarakat di Kota Bandung adalah sebesar 71,67%, dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>e-Filling</i> berada pada kategori yang sesuai dengan rata-rata kuantitas. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan |

| No. | Nama Peneliti & Tahun Penelitian | Judul Penelitian  | Variabel (Kuantitatif)  | Alat Analisis                                | Hasil Penelitian   |
|-----|----------------------------------|---|---|--|--|
|     |                                  |   |   |  | menarik lebih banyak pelanggan dengan menggunakan sistem <i>e-Filling</i> , ini adalah jenis kejelasan batin dalam proses layanan.   |
| 2.  | (Widiani & Abdullah, 2018)       | Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi <i>E-Filling</i> Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. | Kepuasan Pengguna Aplikasi (Y) Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i> (X) | Analisis Regresi Linear Sederhana dan uji t. | Berdasarkan temuan penelitian, kualitas aplikasi <i>e-Filling</i> berdampak baik pada variabel (Y) sebesar 70,5%, selebihnya 29,55 % berdampak pada elemen yang tidak tercakup dalam penelitian ini. |
| 3.  | (Fitri, 2022)                    | Pengaruh Sistem <i>E-Filling</i> , <i>E-Billing</i> , <i>Tax</i> , Pelayanan  | Sistem <i>E-Filling</i> (X1), sistem <i>E-Billing</i> (X2), e-pajak (X3), | Statistik Deskriptif                         | Hasil penelitian menunjukkan variabel (X5) berpengaruh   |

| No. | Nama Peneliti & Tahun Penelitian | Judul Penelitian   | Variabel (Kuantitatif)  | Alat Analisis        | Hasil Penelitian   |
|-----|----------------------------------|--|---|----------------------|--|
|     |                                  | Pegawai Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.   | pelayanan pegawai pajak (X4), kesadaran wajib pajak (X5), kualitas pelayanan (X6), sanksi pajak (X7), kepatuhan wajib pajak (Y) |                      | h pada kepatuhan wajib pajak, variabel (X1), (X2), (X3), (X4), (X6), dan (X7) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.  |
| 4.  | (Syahrial, 2022)                 | Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran | Kepatuhan wajib pajak (Y) Penerapan e-SPT (X1), pengetahuan perpajakan (X2), kualitas pelayanan fiskus (X3)                     | Statistik Deskriptif | Penyebaran e-SPT berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Semua faktor ini berinteraksi dengan kepatuhan wajib pajak. |
| 5.  | (Wijayani,                       | Pengaruh   | Kualitas  | Analisis             | Sementara  |

| No. | Nama Peneliti & Tahun Penelitian           | Judul Penelitian   | Variabel (Kuantitatif)   | Alat Analisis                 | Hasil Penelitian   |
|-----|--|--|--|-------------------------------|--|
|     | 2019)                                      | Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan <i>E-Filling</i> Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur | pelayanan (X1), sanksi perpajakan (X2), biaya kepatuhan pajak (X3), penerapan <i>e-filling</i> (X4), kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) | Regresi Linear Berganda       | sanksi pajak memiliki dampak negatif dan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh penggunaan <i>e-filling</i> , kualitas layanan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh.  |
| 6.  | Muhammad Fauzi Akbar, Rizki Indrawan. 2022 | Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada KPP              | Kepuasan Wajib Pajak (Z) Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), Kualitas penerapan penggunaan <i>E-Filling</i> (X)                         | Analisis Statistik Deskriptif | Kepuasan wajib pajak secara signifikan dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan <i>e-filling</i> . Efisiensi penerapan <i>e-filling</i> berdampak positif terhadap kewajiban wajib pajak. Wajib pajak mendapatk |

| No. | Nama Peneliti & Tahun Penelitian | Judul Penelitian   | Variabel (Kuantitatif)  | Alat Analisis                                     | Hasil Penelitian   |
|-----|----------------------------------|--|---|---|--|
|     |                                  | Pratama Cimahi)  |   |   | an keuntungan yang signifikan ketika kebutuhan mereka terpenuhi. Tugas dan kepuasan Wajib Pajak secara langsung dipengaruhi oleh seberapa efektif penerapan <i>e-filling</i> . |
| 7.  | (Afifah, 2021)                   | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Kualitas pelayanan perpajakan (X1), Efektivitas sistem perpajakan (X2), Kepatuhan wajib pajak (Y) | Analisis Statistik Deskriptif                     | Perbedaan standar pelayanan pajak dan efektivitas sistem perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.  |
| 8.  | (Karmila et al., 2018)           | Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara                             | Sanksi perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), pengetahuan perpajakan                        | Analisis deskriptif dan analisis regresi berganda | Variabel X1, X2, X3 serta X4 memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kesadaran  |

| No. | Nama Peneliti & Tahun Penelitian | Judul Penelitian   | Variabel (Kuantitatif)   | Alat Analisis                    | Hasil Penelitian  |
|-----|----------------------------------|--|--|----------------------------------|---|
|     |                                  |  | (X3).<br>Kualitas pelayanan fiskus (X4),<br>kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)                      |                                  | wajib pajak orang pribadi.  |
| 9.  | (Pratama & Nurhayati, 2020)      | Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak, Penerapan <i>E-Filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Kuningan | Kualitas pelayanan (X1), penerapan <i>E-Filling</i> (X2), Kepatuhan wajib pajak (Y)                      | Analisis Regresi Linear Berganda | Pengabdian kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan penyedia jasa perpajakan namun, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya tidak terpengaruh oleh penggunaan <i>e-filling</i> . |
| 10. | (Ofori et al., 2020)             | Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>   | Kualitas pelayanan (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2), penerapan <i>e-Filling</i> (X3), kepatuhan | Analisis Regresi Berganda        | Kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh standar pelayanan pajak, pemahaman seseorang   |

| No. | Nama Peneliti & Tahun Penelitian | Judul Penelitian  | Variabel (Kuantitatif)                      | Alat Analisis | Hasil Penelitian  |
|-----|----------------------------------|---|---|---------------|---|
|     |                                  | Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi | wajib pajak (Y), sosialisasi perpajakan (Z) |               | tentang undang-undang perpajakan, atau penerapan sistem pengarsipan elektronik. Sosialisasi perpajakan juga tidak bisa mengubah pengaruh kehadiran <i>e-filling</i> terhadap kepatuhan wajib pajak. |

### C. Kerangka Pikir

Pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik ke Ditjen Pajak melalui ASP (*Application Service Provider*) itu menggunakan saluran layanan internet real time, sehingga dapat mengefisienkan waktu kepada para pengguna Wajib Pajak (WP). Real time artinya pengakuan langsung dari Ditjen Pajak (DJP) jika informasi pada Surat Pemberitahuan (SPT) sudah memuat semua informasi terkait sehingga dapat dikirim secara elektronik. *Online* artinya pelaporan SPT yang dilakukan oleh wajib pajak secara cepat dan mudah melalui situs internet.





**Gambar 2. 1 Kerangka Pikir**

#### **D. Hipotesis**

Rumusan masalah penelitian yang berbentuk kalimat pernyataan memiliki solusi sementara berupa hipotesis. Dinyatakan sementara karena solusi baru yang ditawarkan didasarkan pada teori terkini yang relevan dan belum pada bukti aktual yang dikumpulkan melalui pengumpulan data. Sebagai tanggapan teoritis, bukan empiris, terhadap perumusan topik studi, hipotesis juga dapat diartikulasikan.

Adapun hipotesis yang digunakan berdasarkan uraian yang telah dijelaskan yaitu :

Ha : Kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Apabila hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa bahwa Ha diterima, maka Kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* berpengaruh positif terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti membuat hipotesis atau dugaan sementara sebagai berikut “Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak *Online* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros”.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah proses yang menggunakan angka untuk memberikan gambaran atau deskripsi objektif tentang suatu situasi, dimulai dengan pengumpulan, analisis, dan penyajian data. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan ciri-ciri subjektif, seperti jenis kelamin, umur, status pekerjaan, tingkat pendidikan, status ekonomi, dan lain-lain yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian yang akan dilakukan yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No. Km. 28, Pettuadae, Kec. Turikale, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90516 dalam kurung waktu kurang lebih 2 bulan.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Data penelitian ini adalah kuantitatif, dan sumber data yang dipergunakan adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner untuk menguji kualitas kinerja aplikasi pajak *online* dalam hubungannya dengan kepuasan pengguna.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan sekumpulan individu, baik sendiri maupun berkelompok dengan kepribadian tertentu (Indriantoro, 2013). Adapun jumlah

populasi penelitian ini yaitu sebanyak 346.383 wajib pajak KPP Pratama Maros.

Menurut (Indriantoro, 2013), sampel adalah bagian dari elemen populasi. *Convenience sampling* ialah teknik untuk memilih partisipan dari populasi yang datanya berbeda dengan peneliti. Ini digunakan dalam metode penelitian ini. Sampel yang terlibat ialah semua wajib pajak yang datanya sudah terdaftar pada KPP Pratama Maros. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{346.383}{1 + 346.383(0,1)^2}$$

$$n = 99,97 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian)

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Untuk pengumpulan data awal dilakukan dengan cara melakukan observasi atau wawancara kepada beberapa wajib pajak untuk mempelajari lebih lanjut tentang preferensi dan kebutuhan mereka. Sedangkan pengumpulan data selanjutnya yaitu menyebarkan kuesioner kepada responden sesuai dengan jumlah data yang dibutuhkan. Adapun jumlah data tersebut adalah 100 responden. Peneliti akan berpartisipasi dalam proses pemilihan kuesioner dan menggunakan wajib pajak untuk memenuhi persyaratan wajib pajak.

## F. Definisi Operasional Variabel

### 1. Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online (X)

Strategi pemerintah untuk menaikkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan tugasnya ialah dengan meningkatkan kualitas layanan penggunaan aplikasi pajak *online*. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi pajak *online* harus berpengalaman dalam semua kesulitan terkait perpajakan Indonesia (Kusuma, 2016).

Ada lima dimensi kualitas layanan, dan ada kesenjangan dalam kualitas layanan. Tjiptono & Diana (Wijaya, 2011) menyebutkan 5 dimensi keunggulan sebagai berikut :

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Artinya sejenis realitas finansial yang berasal dari orang, benda, informasi, atau komunikasi.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, dan benar dikenal sebagai keandalan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan anggota staf untuk melayaniklien, memberikan layanan secara cepat, dan memperhatikan kekhawatiran atau harapan dari klien disebut sebagai daya tanggap.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kompetensi yang terjamin meliputi pengetahuan, tata krama, dan sikap yang dapat dipercaya oleh karyawan, memberikan sensasi perlindungan terhadap risiko, bahaya, atau ketidakpastian.

e. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan kemauan dan kemampuan untuk memperhatikan klien, mudah didekati, memiliki komunikasi yang efektif, dan sepenuhnya memahami kebutuhan mereka.

## 2. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Kepuasan wajib pajak bisa dipandang sebagai fungsi kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, dan komponen penting lainnya untuk keberhasilan sistem informasi (DeLone, W.H., & McLean, 2016). Ada tiga indikator dalam kepuasan wajib pajak orang pribadi :

1. Efektivitas
2. Efisiensi
3. Kepuasan

Kepuasan disini dilihat dari segi efisiensi dan efektifitas pengguna aplikasi pajak online. Efisiensi yang dimaksudkan merupakan penggunaan aplikasi pajak online memudahkan para penggunanya dalam pemakainya, seperti menghemat waktu bekerja, karena sebelum adanya sistem online, semua dilakukan dengan manual dan harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, namun dengan adanya aplikasi pajak online, wajib pajak tidak lagi harus datang ke kantor pajak, melainkan bisa diakses dimanapun, kapanpun selagi tidak melewati batas akhir, dan menggunakan alat elektronik apapun serta dilengkapi dengan fasilitas internet.

## G. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Realibilitas
  - a. Uji Validitas

Uji validitas sangat membantu untuk menentukan apakah ada pertanyaan kuesioner yang harus dihapus atau diubah karena dianggap tidak relevan. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas dihitung setiap butirnya dengan rumus korelasi person. Pengujian validitas dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dimana data dapat dikatakan valid apabila nilai signifikannya  $< 0,05$ .

b. Uji Realibilitas

Realibilitas menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil dari skala pengukuran yang diberikan setiap kali dilakukan pengukuran terhadap hal yang sama (Sarwono, 2015). Uji realibilitas akan menggunakan pendekatan *Alpha Cronbach's* untuk mengukur reliabilitas tes. Biasanya, jika reliabilitas ( $r$ )  $> 0,6$  maka syarat suatu instrumen penelitian dianggap reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji tipe parametrik dapat diterapkan jika data terdistribusi secara teratur. Sementara itu, jika non parametrik diterapkan jika data tidak berdistribusi normal.

Menurut aturan, distribusi data dianggap normal jika nilai signifikansinya  $> 0,05$ , dan tidak normal jika  $< 0,05$ . Distribusi normal, atau yang sangat dekat dengannya, mencirikan model regresi yang layak.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika ada korelasi, masalah multikolinearitas harus dipecahkan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan ada ketidaksamaan dalam varian antara residu satu pengamatan dan residu dari pengamatan lain dalam model regresi. Sedangkan untuk berbagai varians disebut heteroskedastisitas, jika varians dari residu satu pengamatan ke residu pengamatan lain tetap ada, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan hubungan linear antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen jika nilai variabel independen meningkat atau menurun serta untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. Data yang digunakan dalam regresi sederhana memiliki skala interval atau rasio. Analisis regresi sederhana dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 25.

Rumus regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen / variabel terikat

X = Variabel independen / variabel bebas

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

## H. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah proporsi yang akan dievaluasi validitasnya atau tanggapan sementara terhadap pertanyaan penelitian. Teori rinci dua hipotesis dan satu hipotesis variabel adalah dua jenis studi kuantitatif. Teori kausal adalah variabel atau beberapa variabel.

### 1. Uji T (Parsial)

Uji-t mengukur sejauh mana faktor-faktor independen terhadap seberapa efektif variabel dependen dijelaskan (Ghozali, 2016). Nilai uji-t signifikansi adalah 5%, yang membuktikan adanyakorelasi positif atau signifikan antara faktor independen dan variabel dependen (dengan asumsi  $\alpha = 0,05$ ). Hipotesis yang dimaksud adalah :

- 1) Jika nilai  $sig < 0,05$ , atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai  $sig > 0,05$ , atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2017) dalam (Murniati & Sovita, 2021) analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai *adjusted R<sup>2</sup>*. Koefisien determinan berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Semakin besar nilai *adjusted R<sup>2</sup>* menunjukkan semakin kuat pengaruh variabel independen



dalam menjelaskan semua informasi variabel dependen. Dan sebaliknya jika semakin kecil nilai *adjusted R<sup>2</sup>* menunjukkan semakin kecil pengaruh variabel independen dalam menjelaskan informasi variabel dependen.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah KPP Pratama Maros**

Kantor Pelayanan Pajak Maros berkedudukan di Jalan Jenderal Sudirman No.Km. 28, Pettuadae, Kec. Turikale, Kabupaten Maros adalah salah satu unit vertical di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros terdiri atas dua kabupaten yaitu, Kabupaten Maros (14 Kecamatan) dan Kabupaten Pangkajene & Kepulauan (13 Kecamatan). Bagian selatan Kabupaten Maros berbatasan langsung dengan Kota Makassar, sementara pada bagian utara dengan Kabupaten Barru. Dengan luas wilayah keseluruhan kedua kabupaten tersebut yaitu 2.731,410 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk keseluruhan mencapai 685.607 jiwa.

Kantor Pelayanan Pajak adalah pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kantor Pelayanan Pajak, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) serta pajak tidak langsung lainnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

## **2. Visi dan Misi KPP Pratama Maros**

### a) Visi

Menjadi Institusi pemerintah di daerah penghimpunan pajak Negara yang terbaik di wilayah Sulawesi.

### b) Misi

Memberi pelayanan terbaik dengan memperhatikan kearifan lokal dalam menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dan menerapkan UU perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggara Negara demi kemakmuran rakyat.

## **3. Tugas dan Tanggung Jawab Tiap-tiap Bagian**

### a) Kepala Kantor

a. Menetapkan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.

b. Menetapkan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi perpajakan.

c. Mengarahkan pengolahan data yang sumber datanya strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi perpajakan.

d. Mengarahkan pembuatan risala perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil perhitungan ketetapan pajak.

e. Menjamin pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.

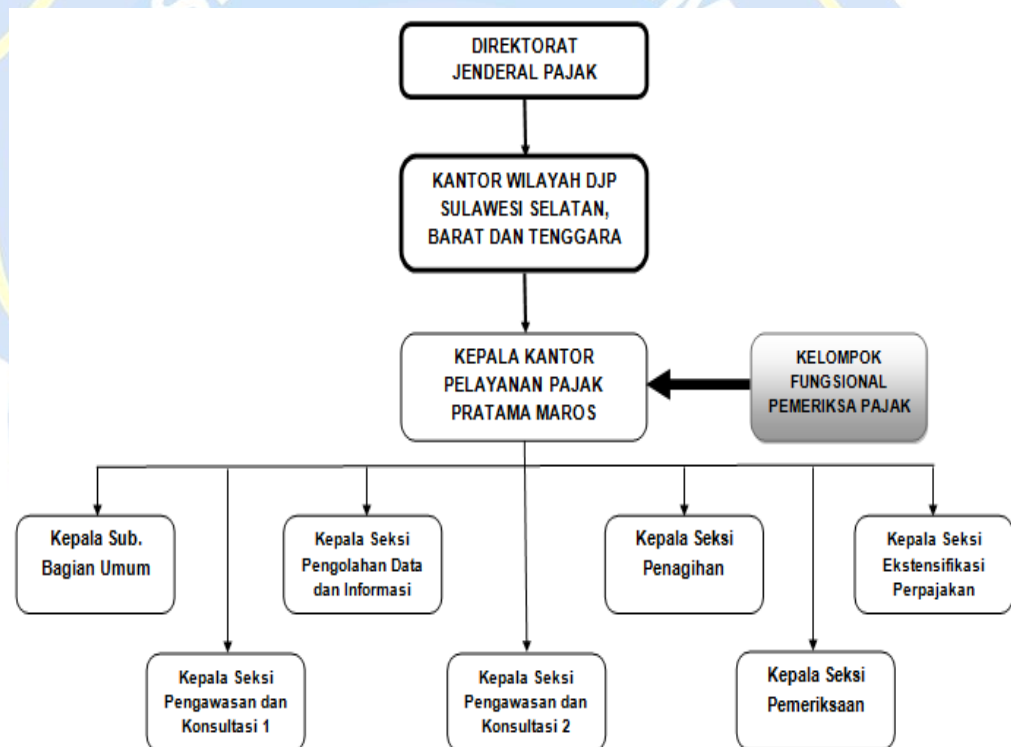
### b) Sub Bagian Umum

a. Menatausahakan berkas data kepegawaian

- b. Menatausahakan berkas dan data keuangan dan  
kebendaharaan
  - c. Menatausahakan berkas dan laporan kerumah tanggan
  - d. Menyiapkan sarana dan prasarana perkantoran.
- c) Seksi Pelayanan
- a. Menatausahakan berkas dan kearsipan Wajib Pajak
  - b. Melayani penerbitan NPWP dan pengukuhan pengusaha kena  
pajak (PKP)
  - c. Menatausahakan penerbitan surat ketetapan pajak dan surat  
tagihan pajak.
- d) Seksi pengolahan data dan informasi
- a. Bertanggung jawab atas jaringan teknologi informasi kantor
  - b. Menatausahakan seluruh data dan informasi mengenai Wajib  
Pajak
  - c. Menatausahakan data masukan dan keluaran.
- e) Seksi Penagihan
- a. Menatausahakan berkas dan data piutang pajak
  - b. Melakukan penagihan aktif.
- f) Seksi Ekstensifikasi perpajakan
- a. Melakukan penggalan data dan potensi perpajakan orang  
pribadi atau badan yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak
  - b. Menatausahakan berkas dan data penggalan potensi
  - c. Melakukan pemutahiran data asset property Wajib Pajak.
- g) Seksi Pengawasan dan konsultasi perpajakan
- a. Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak

- b. Melayani konsultasi perpajakan dari wajib pajak
- c. Melakukan penggalan data dan potensi dari wajib pajak.
- h) Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal
  - a. Menatausahakan pelaksanaan pemeriksaan pajak
  - b. Melaksanakan fungsi pemantauan terhadap pelaksanaan *standart operation procedures (SOP)*.
- i) Kelompok Jabatan Fungsional
  - a. Melakukan pemeriksaan pajak
  - b. Melakukan tanggapan PBB

#### 4. Struktur Organisasi KPP Pratama Maros



**Gambar 4. 1** Struktur Organisasi KPP Pratama Maros

## B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase % |
|---------------|--------|--------------|
| Laki-laki     | 58     | 58%          |
| Perempuan     | 42     | 42%          |
| Total         | 100    | 100%         |

Sumber: Data diolah MS.Excel

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar yaitu responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang dengan persentase 58%, sedangkan jumlah responden terendah yaitu responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang dengan persentase 42%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang datang di KPP Pratama Maros didominasi oleh yang berjenis kelamin laki-laki.

### 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 2 Usia Responden**

| Usia          | Jumlah | Persentase % |
|---------------|--------|--------------|
| 20 - 29 tahun | 20     | 20%          |
| 30 - 39 tahun | 35     | 35%          |
| 40 - 49 tahun | 27     | 27%          |
| ≥ 50 tahun    | 18     | 18%          |
| Total         | 100    | 100%         |

Sumber: Data diolah MS.Excel

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, menunjukkan bahwa responden dengan usia 20-29 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase 20%, responden dengan usia 30-39 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase 35%, responden dengan usia 40-49 tahun sebanyak 27

orang dengan persentase 27%, dan responden dengan usia  $\geq 50$  tahun sebanyak 18 orang dengan persentase 18%.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dimana data dapat dikatakan valid apabila nilai signifikannya  $< 0,05$ . Berikut hasil dari uji validitas menggunakan SPSS versi 25 yang disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas**

| Variabel  | Item  | Person Correlation | Sig.  | Keterangan |
|---|-------|--------------------|-------|------------|
| Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online (X) | X1    | 0,627              | 0,000 | Valid      |
|   | X2    | 0,482              | 0,000 | Valid      |
|   | X3    | 0,758              | 0,000 | Valid      |
|   | X4    | 0,631              | 0,000 | Valid      |
|   | X5    | 0,532              | 0,000 | Valid      |
|   | X6    | 0,432              | 0,000 | Valid      |
|   | X7    | 0,566              | 0,000 | Valid      |
|   | X8    | 0,560              | 0,000 | Valid      |
|   | X9    | 0,592              | 0,000 | Valid      |
|   | X10   | 0,468              | 0,000 | Valid      |
|   | X11   | 0,561              | 0,000 | Valid      |
|   | X12   | 0,608              | 0,000 | Valid      |
|   | X13   | 0,343              | 0,000 | Valid      |
|   | X14   | 0,657              | 0,000 | Valid      |
|   | X15   | 0,413              | 0,000 | Valid      |
|   | X16   | 0,610              | 0,000 | Valid      |
|   | X17   | 0,417              | 0,000 | Valid      |
|   | X18   | 0,523              | 0,000 | Valid      |
| X18   | 0,670 | 0,000              | Valid |            |
| Kepuasan Wajib Pajak Orang                              | Y1    | 0,686              | 0,000 | Valid      |
|   | Y2    | 0,630              | 0,000 | Valid      |
|   | Y3    | 0,630              | 0,000 | Valid      |
|   | Y4    | 0,446              | 0,000 | Valid      |
|   | Y5    | 0,651              | 0,000 | Valid      |
|   | Y6    | 0,578              | 0,000 | Valid      |

|                |     |       |       |       |
|----------------|-----|-------|-------|-------|
| Pribadi<br>(Y) | Y7  | 0,478 | 0,000 | Valid |
|                | Y8  | 0,542 | 0,000 | Valid |
|                | Y9  | 0,606 | 0,000 | Valid |
|                | Y10 | 0,603 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023

Dari hasil uji validitas pada tabel 4.3 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua data dari kedua variabel tersebut memiliki nilai yang signifikan karena nilai signifikan pada kedua variabel  $<0,05$  dan dapat dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil dari skala pengukuran yang diberikan dari setiap item pertanyaan dalam sebuah kuesioner. Uji realibilitas akan menggunakan pendekatan *Alpha Cronbach's* untuk mengukur reliabilitas tes. Biasanya, jika reliabilitas ( $r$ )  $> 0,60$  maka syarat suatu instrumen penelitian dianggap reliabel. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel  | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|---|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online (X) | 0,873            | Reliabel   |
| Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)                  | 0,788            | Reliabel   |

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa semua variabel dapat dinyatakan reliabel karena semua variabel tersebut mempunyai *cronbach's alpha* yaitu di atas 0,60 dan semua pengukur



masing-masing variabel dari kuesioner layak digunakan sebagai alat pengukur.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Menurut aturan, distribusi data dianggap normal jika nilai signifikansinya  $> 0,05$ , dan tidak normal jika  $< 0,05$ . Distribusi normal, atau yang sangat dekat dengannya, mencirikan model regresi yang layak. Hasil uji normalitas sebagai berikut :

**Tabel 4. 5 Uji Normalitas**

|                          |                | Unstandardized Residual |
|--------------------------|----------------|-------------------------|
| N                        |                | 100                     |
| Normal Parameters        | Mean           | 0,0000000               |
|                          | Std. Deviation | 2,97677551              |
| Most Extreme Differences | Absolute       | 0,091                   |
|                          | Positive       | 0,091                   |
|                          | Negative       | -0,041                  |
| Test Statistic           |                | 0,091                   |
| Asymp.Sig. (2-tailed)    |                | 0,060                   |

Sumber: Data Diolah SPSS 25

Dari hasil pengujian pada tabel 4.5 di atas, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,060 yang mana hasil tersebut  $> 0,05$  artinya dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut data berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi antara variabel independen dalam penelitian. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel independen yang satu dengan yang lainnya. Jika VIF  $< 10$  dan Tolerance value  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas, begitupun sebaliknya. Hasil uji multikolinearitas sebagai berikut :

**Tabel 4. 6 Uji Multikolinearitas**

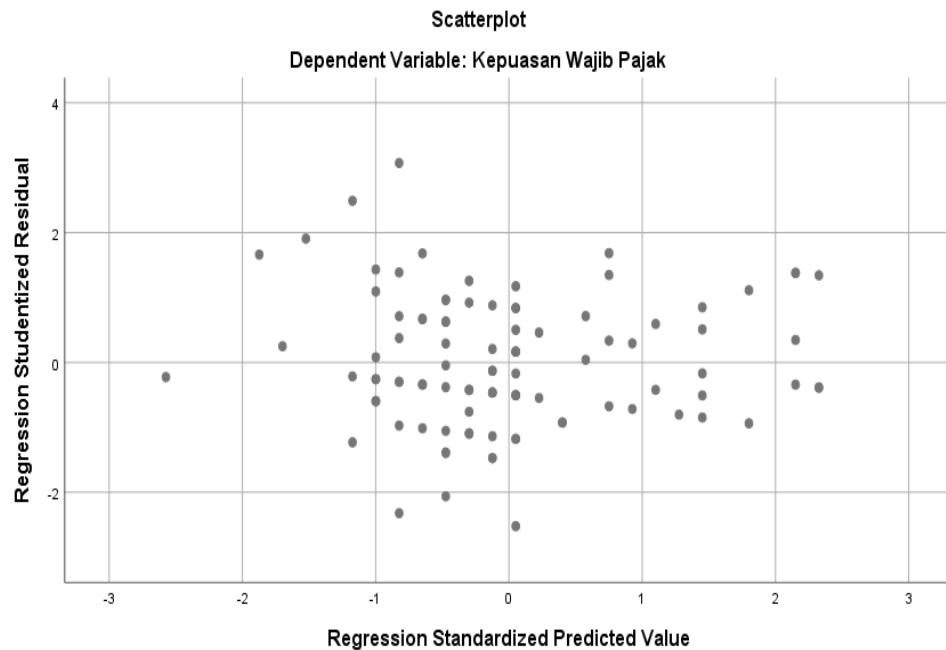
| Model              | Collinearity Statics |       |
|--------------------|----------------------|-------|
|                    | Tolerance            | VIF   |
| 1<br>(Constant)    |                      |       |
| Kualitas Pelayanan | 1,000                | 1,000 |

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan adalah  $1,000 < 10$  dan nilai tolerance value  $1,000 < 0,1$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan ada ketidaksamaan dalam varian antara residul satu pengamatan dan residul dari pengamatan lain dalam model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah:



**Sumber: Data diolah SPSS 25**

**Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas**

Pada gambar 4.2 diatas, dapat dijelaskan bahwa titik-titik menyebar diatas atau dibawah angka 0 dan tidak membentuk suatu pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Maka dapat disimpulkan bahwa pada pengujian tidak terjadi heteroskedastisitas pada persamaan regresi yang dilakukan dalam penelitian ini.

### **3. Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel depeden jika nilai variabel independen meningkat atau menurun serta untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. hasil dari pengujian analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 7 Analisis Regresi Sederhana**

| Coefficients |                    |                             |            |                           |       |       |
|--------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model        |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|              |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1            | (Constant)         | 32,087                      | 3,995      |                           | 8,031 | 0,000 |
| S            | Kualitas Pelayanan | 0,124                       | 0,053      | 0,231                     | 2,355 | 0,021 |

Ⓐ Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, maka persamaan regresi yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 32,087 + 0,124X$$

Berdasarkan persamaan regresi yang tersusun diketahui bahwa :

- Konstanta sebesar 32,087 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 32,087.
- Koefisien regresi X sebesar 0,124 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak bertambah sebesar 0,124. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah Positif.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji-t)

Nilai uji-t signifikansi adalah 5%, yang membuktikan adanya korelasi positif atau signifikan antara faktor independen dan variabel dependen (dengan asumsi  $\alpha = 0,05$ ). Hipotesis yang dimaksud adalah :

- 1) Jika nilai  $sig < 0,05$ , maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai  $sig > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 8 Uji-t**

| Coefficients |                    |                             |            |                           |       |       |
|--------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model        |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|              |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1            | (Constant)         | 32,087                      | 3,995      |                           | 8,031 | 0,000 |
|              | Kualitas Pelayanan | 0,124                       | 0,053      | 0,231                     | 2,355 | 0,021 |

a. Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.8 diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak online terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 0,021  $< 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,355 > 1,984$  sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_a$  diterima maka Kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* berpengaruh positif terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi.

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2017) dalam (Murniati & Sovita, 2021) analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai *adjusted R<sup>2</sup>*. Koefisien determinan berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Semakin besar nilai *adjusted R<sup>2</sup>* menunjukkan semakin kuat pengaruh variabel independen dalam menjelaskan semua informasi variabel dependen. Dan sebaliknya jika semakin kecil nilai *adjusted R<sup>2</sup>* menunjukkan semakin kecil pengaruh variabel independen dalam menjelaskan informasi variabel dependen. Berikut hasil Uji  $R^2$ .

**Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary                                  |       |          |                   |                            |
|--|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | 0,231 | 0,054    | 0,044             | 2,99192                    |
| a. Predictors : (Constant), Kualitas Pelayanan |       |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak   |       |          |                   |                            |

Sumber : Data Diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.9 diatas hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,044 variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen. sedangkan sisanya 95,6 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti penelitian ini.

#### D. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden didominasi oleh laki-laki dengan persentase 58% atau sebanyak 58 orang. Sedangkan berdasarkan usia sebagian besar responden berusia 30 – 39 tahun dengan persentase 35% atau sebanyak 35 orang. Berikut adalah penjelasan dari hasil analisis hubungan kedua variabel :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak *Online* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Aplikasi pajak *online* memang cukup menarik bagi Wajib Pajak yang gencar dilaksanakan oleh Ditjen Pajak dengan tujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dimana saja dan kapan saja melalui sistem *online* dengan menggunakan perangkat elektronik yang dimungkinkan oleh internet. Petugas pajak yang melayani dan membantu wajib pajak, dinilai cukup baik karena menyajikan pelayanan secara akurat dan menyelesaikan masalah Wajib Pajak. Perubahan tata cara pelaporan pajak dan pengaturan kewajiban membayar pajak menggunakan website, pada awal penggunaannya masih banyak kendala. Menurut wajib pajak orang pribadi, pelayanan yang ditawarkan masih kurang memadai, karena masih banyak wajib pajak yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi yang telah disediakan oleh Ditjen

Pajak, karena kantor pajak saat ini masih dalam tahap transisi dari manual ke sistem *online*.

Alasan lain yang menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi menilai cukup terpuaskan dengan adanya aplikasi pajak *online* yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, yaitu dapat menghemat biaya administrasi, karena tidak perlu menghabiskan banyak kertas seperti yang dilakukan saat manual. Walaupun terlihat memang efisien dalam penggunaannya, namun banyak wajib pajak yang masih kurang setuju dengan penggunaan aplikasi pajak *online*, karena penggunaannya sangat rumit, dan kurang mudah dipahami.

Sosialisai petugas pajak melalui peraturan dan surat edaran pajak online Ditjen Pajak sangat penting bagi wajib pajak untuk lebih memahami cara penggunaan aplikasi. Komunikasi antara wajib pajak dengan otoritas fiskal memang diperlukan, karena penerapan aplikasi pajak *online* masih sangat baru dan perlu penjelasan lebih mendetail. Pembinaan yang baik dan ramah dari petugas pajak KPP Pratama Maros juga memberikan penilaian pelayanan yang sangat memuaskan wajib pajak. berdasarkan tanggapan responden mengenai pembayaran pajak online, responden merasa cukup puas dengan kualitas layanan pembayaran pajak *online* yang diberikan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Aziz, n.d.2019) bahwa pengaruh kualitas pelayanan *E-Filling* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kota Bandung. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widiani & Abdullah, 2018) bahwa Kualitas pelayanan *E-Government* melalui aplikasi *E-Filling* berpengaruh



positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitri, 2022) bahwa Sistem *E-Filling*, *E-Billing*, dan *E-Tax* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan juga penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pratama & Nurhayati, 2020) bahwa penggunaan *E-filling* tidak terpengaruh oleh kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Dan juga penelitian ini tidak sejalan dengan (Ofori et al., 2020) bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh standar pelayanan pajak dan penerapan sistem pengarsipan elektronik sehingga sosialisasi perpajakan juga tidak bisa mengubah pengaruh kehadiran *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Syahrial, 2022) bahwa penyebaran *e-SPT* berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Begitu pun dengan penelitian yang dilakukan (Wijayani, 2019) bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh penggunaan *e-filling*, kualitas layanan dan biaya kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Fauzi Akbar, Rizki Indrawan, 2022) bahwa kepuasan wajib pajak secara signifikan dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan *e-filling* dan efisiensi penerapan *e-filling* berdampak positif terhadap kewajiban wajib pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Afifah, 2021) bahwa standar pelayanan pajak dan efektivitas sistem perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Karmila et al., 2018) bahwa sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil pengujian pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai *adjusted R Square* menunjukkan semakin kecil pengaruh kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan sosialisasi perpajakan tidak dapat mengubah pengaruh kehadiran *e-filing* terhadap kepatuhan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan aplikasi pajak *online* memang cukup menarik bagi Wajib Pajak yang gencar dilaksanakan oleh Ditjen Pajak dengan tujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dimana saja dan kapan saja melalui sistem *online* dengan menggunakan perangkat elektronik yang dimungkinkan oleh internet. Petugas pajak yang melayani dan membantu wajib pajak, dinilai cukup baik karena menyajikan pelayanan secara akurat dan menyelesaikan masalah Wajib Pajak.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan penelitian dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Maros, disarankan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan tingkat kepuasan pelayanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan metode lain seperti wawancara sehingga dapat meningkatkan kualitas yang diperoleh serta menambahkan variabel lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, I. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wp Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10(6), 1–19.
- Auditua, H. (2009). *Analisis Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara)*. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Boediono. (2013). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka.
- DeLone, W.H., & McLean, E. . (2016). *The DeLone and McLean Model of information system*.
- Fitri, N. Y. (2022). Pengaruh Sistem E-filling, E-billing, E-tax, Pelayanan Pegawai Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen Malahayati*, 10(2), 118–123. <https://doi.org/10.33024/jrm.v10i2.4524>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Indriantoro, B. S. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPF.
- Karmila, Y., Haming, M., & Junaid, A. (2018). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makasar Utara. *Jurnal Economix*, 6(1), 61–69. <https://ojs.unm.ac.id/economix/article/view/10349>
- Kusuma, K. C. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsulta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Laksanan, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Muazansyah, Imam dan Sudirman, I. (2019). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Public Sector Invantion*, 3(2), 75–83.
- Nufransa, W. S. (2015). *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Visimedia.
- Pandiangan. (2014). *Administrasi Perpajakan (Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia)* (Edisi satu). Penerbit Erlangga.

- Pratama, R., & Nurhayati, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak, Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Kuningan. *Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas*, 2019, 722–725.
- Putra, D. S., & Aziz, E. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Filing Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bandung The Effect Of E-Filing Service Quality On User Satisfaction In Bandung City*.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan*. Rekayasa Sains Bandung.
- Sarwono, J. dan U. N. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Penerbit Andi.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan Kelima. PT Bumi Aksara.
- Siti Resmi. (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus* (Edisi 6, B). Salemba Empat.
- Syahrial, I. (2022). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 9(2), 70–84. <https://doi.org/10.55963/jraa.v9i2.471>
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thomas S. Kaihatu, dkk. (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi Kedu). Yogyakarta :ANDI.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. ANDI.
- Waluyo. (2016). *Akuntansi Pajak (Edisi 6)* (ed. 6). Salemba Empat.
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 38. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i2.721>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (Cetakan ke). PT Indeks.
- Wijayani, I. G. A. M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, 1(1), 101–141. <http://journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/25>



## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Maros” pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Saya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pernyataan dengan baik.

#### I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

II. Isilah kuesioner ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu, dengan memberi tanda (  $\checkmark$  ) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut :

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang Setuju (KS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

## KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN APLIKASI PAJAK ONLINE

| No.                                  | Pernyataan  | SS | S | R | TS | STS |
|--------------------------------------|---|----|---|---|----|-----|
| <b>Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</b> |   |    |   |   |    |     |
| 1.                                   | Penggunaan aplikasi pajak online yang Bapak/Ibu gunakan dilengkapi dengan berbagai alat elektronik                                      |    |   |   |    |     |
| 2.                                   | Aplikasi pajak online yang Bapak/ibu gunakan dilengkapi dengan berbagai macam fitur ( <i>e-Registration, e-Filling, dan e-Billing</i> ) |    |   |   |    |     |
| 3.                                   | Aplikasi pajak online memiliki tampilan yang menarik saat Bapak/Ibu gunakan.  |    |   |   |    |     |
| 4.                                   | Petugas pajak menyediakan ruangan yang nyaman kepada Bapak.ibu saat menggunakan aplikasi pajak online.                                  |    |   |   |    |     |
| <b>Keandalan (<i>reability</i>)</b>  |   |    |   |   |    |     |
| 1.                                   | Aplikasi pajak online yang Bapak/Ibu gunakan merupakan sistem layanan yang tepat waktu dalam penggunaannya.                             |    |   |   |    |     |
| 2.                                   | Aplikasi pajak online yang Bapak/Ibu gunakan sangat akurat dan dapat dipercaya.   |    |   |   |    |     |
| 3.                                   | Aplikasi pajak online yang Bapak/Ibu gunakan mudah dimengerti dan dipahami.   |    |   |   |    |     |
| 4.                                   | Data Bapak/ibu tidak hilang apabila terjadi masalah pada aplikasi pajak online (misal : kerusakan sistem atau listrik mati)             |    |   |   |    |     |



| <b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b> |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 1.  | Petugas pajak memberikan penanganan sangat cepat apabila Bapak/Ibu mengalami masalah menggunakan aplikasi pajak online |  |  |  |  |  |
| 2.  | Pegawai pajak lebih cepat dalam menanggapi keluhan masalah Bapak/Ibu   |  |  |  |  |  |
| 3.  | Aplikasi pajak online membantu Bapak/Ibu menyelesaikan kewajiban perpajakan  |  |  |  |  |  |
| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>           |  |  |  |  |  |  |
| 1.  | Terdapat peraturan mengenai tata cara penggunaan aplikasi pajak <i>online</i> yang Bapak/Ibu gunakan                   |  |  |  |  |  |
| 2.  | Aplikasi pajak online memberikan jaminan kerahasiaan data pribadi Bapak/Ibu  |  |  |  |  |  |
| 3.  | Penggunaan aplikasi pajak online meringankan dan mempercepat waktu bekerja Bapak/Ibu                                   |  |  |  |  |  |
| 4.  | Terdapat perlindungan hukum terhadap data pribadi Bapak/Ibu  |  |  |  |  |  |
| <b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>              |  |  |  |  |  |  |
| 1.  | Bapak/Ibu dapat berkomunikasi dua arah dengan petugas pajak mengenai aplikasi pajak online                             |  |  |  |  |  |
| 2.  | Sosialisasi aplikasi pajak online sangat menarik perhatian Bapak/Ibu   |  |  |  |  |  |
| 3.  | Bapak/Ibu mudah mengakses aplikasi pajak online dengan berbagai jenis komputer   |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 4. | Petugas pajak memberikan pengarahan mengenai aplikasi pajak online dengan ramah dan mudah dimengerti oleh Bapak/Ibu |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|

#### KEPUASAN WAJIB PAJAK

| No.                | Pernyataan  | SS | S | R | TS | STS |
|--------------------|---|----|---|---|----|-----|
| <b>Efektivitas</b> |   |    |   |   |    |     |
| 1.                 | Aplikasi pajak online yang Bapak/Ibu gunakan mudah terpenuhi kapan saja   |    |   |   |    |     |
| 2.                 | Aplikasi pajak online yang Bapak/Ibu gunakan mudah diakses dengan berbagai Teknologi Informasi (HP, Tablet, notebook) |    |   |   |    |     |
| 3.                 | Jangkauan aplikasi pajak online dapat memenuhi keperluan lokasi Bapak/Ibu   |    |   |   |    |     |
| <b>Efisiensi</b>   |   |    |   |   |    |     |
| 1.                 | Penggunaan aplikasi pajak online menghemat waktu bekerja Bapak/Ibu  |    |   |   |    |     |
| 2.                 | Penggunaan aplikasi pajak online menghemat biaya administrasi perpajakan Bapak/Ibu                                    |    |   |   |    |     |
| 3.                 | Bapak/Ibu tidak memerlukan banyak tenaga untuk memenuhi administrasi perpajakan                                       |    |   |   |    |     |
| <b>Kepuasan</b>    |   |    |   |   |    |     |
| 1.                 | Aplikasi pajak online dapat memuaskan Bapak/Ibu   |    |   |   |    |     |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 2. | Bapak/Ibu memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan aplikasi pajak online      |  |  |  |  |  |
| 3. | Bapak/Ibu merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi pajak online                |  |  |  |  |  |
| 4. | Bapak/ibu merasa puas dengan segala pelayanan sistem elektronik yang diberikan pegawai pajak |  |  |  |  |  |





|    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 72  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 74  | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 75  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 77  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 78  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 82  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 83  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 84  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 85  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 87  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 91  | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92  | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 94  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 95  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |

| Daya Tanggap |    |    | Jaminan |    |    |    | Empati |    |    |    | Total |
|--------------|----|----|---------|----|----|----|--------|----|----|----|-------|
| 9            | 10 | 11 | 12      | 13 | 14 | 15 | 16     | 17 | 18 | 19 |       |
| 4            | 4  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 4      | 4  | 4  | 4  | 77    |
| 4            | 4  | 4  | 4       | 5  | 5  | 4  | 4      | 4  | 4  | 4  | 80    |
| 3            | 3  | 4  | 4       | 4  | 4  | 4  | 3      | 3  | 4  | 4  | 70    |
| 3            | 4  | 3  | 4       | 4  | 3  | 4  | 4      | 4  | 4  | 4  | 75    |
| 4            | 4  | 5  | 5       | 4  | 5  | 5  | 5      | 4  | 4  | 5  | 89    |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 75 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 70 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 73 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 71 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 73 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 84 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 71 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 86 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 81 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 77 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 89 |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 88 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 86 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 89 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 81 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 82 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 88 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 78 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 73 |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 75 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 75 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 88 |

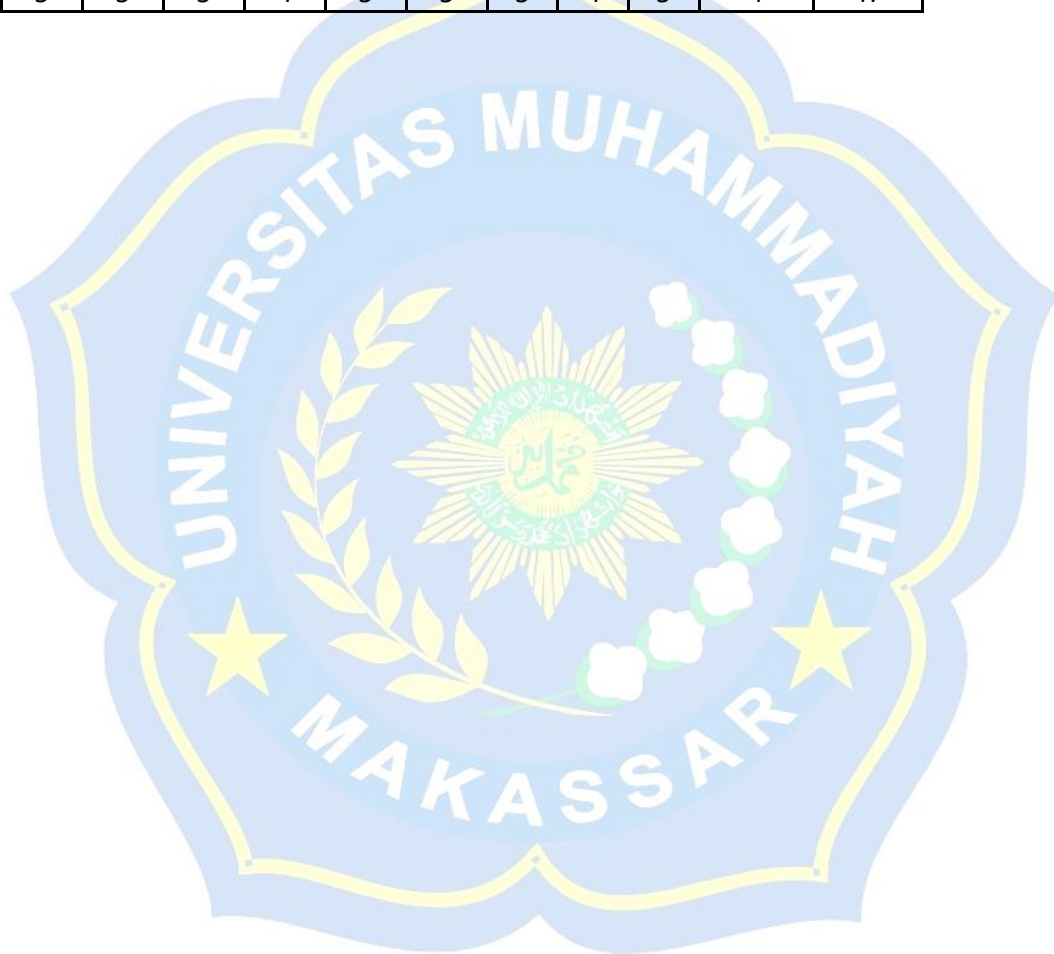
### Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

| Efektivitas |   |   | Efisiensi |   |   | Kepuasan |   |   |    | Total |
|-------------|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|----|-------|
| 1           | 2 | 3 | 4         | 5 | 6 | 7        | 8 | 9 | 10 |       |
| 4           | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4  | 40    |
| 5           | 5 | 5 | 4         | 4 | 4 | 5        | 4 | 5 | 5  | 46    |
| 4           | 4 | 5 | 5         | 4 | 3 | 4        | 4 | 4 | 4  | 41    |
| 4           | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4  | 40    |
| 5           | 5 | 5 | 5         | 4 | 5 | 5        | 5 | 4 | 4  | 47    |
| 4           | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4        | 3 | 4 | 3  | 38    |
| 4           | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4  | 40    |
| 4           | 4 | 3 | 4         | 3 | 4 | 4        | 4 | 3 | 4  | 37    |
| 5           | 5 | 4 | 3         | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4  | 41    |
| 4           | 4 | 3 | 5         | 5 | 3 | 4        | 4 | 4 | 4  | 40    |
| 4           | 4 | 4 | 4         | 4 | 5 | 4        | 4 | 4 | 4  | 41    |
| 5           | 5 | 4 | 4         | 5 | 4 | 4        | 5 | 5 | 4  | 45    |
| 4           | 4 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4        | 4 | 4 | 4  | 40    |
| 3           | 3 | 4 | 4         | 4 | 4 | 4        | 4 | 3 | 4  | 37    |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 43 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 43 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 39 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 42 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 47 |



### Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| ,873       | 19         |

#### Correlations

|    |                     | X1     | X2     | X3     | X4     | X5     | X6    | X7     | X8    | X9     | X10    |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
| X1 | Pearson Correlation | 1      | ,561** | ,485** | ,364** | ,395** | ,392* | ,199*  | ,238* | ,306** | ,235*  |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000  | ,047   | ,017  | ,002   | ,019   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X2 | Pearson Correlation | ,561** | 1      | ,393** | ,198*  | ,244*  | ,252* | ,184   | ,116  | ,162   | ,005   |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,048   | ,014   | ,012  | ,067   | ,248  | ,108   | ,958   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X3 | Pearson Correlation | ,485** | ,393** | 1      | ,643** | ,407** | ,289* | ,384** | ,382* | ,383** | ,339** |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,004  | ,000   | ,000  | ,000   | ,001   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X4 | Pearson Correlation | ,364** | ,198*  | ,643** | 1      | ,165   | ,290* | ,300** | ,294* | ,473** | ,392** |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,048   | ,000   |        | ,101   | ,003  | ,002   | ,003  | ,000   | ,000   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X5 | Pearson Correlation | ,395** | ,244*  | ,407** | ,165   | 1      | ,579* | ,484** | ,367* | ,240*  | ,306** |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,014   | ,000   | ,101   |        | ,000  | ,000   | ,000  | ,016   | ,002   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X6 | Pearson Correlation | ,392** | ,252*  | ,289** | ,290** | ,579** | 1     | ,287** | ,165  | ,105   | ,259** |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,012   | ,004   | ,003   | ,000   |       | ,004   | ,101  | ,300   | ,009   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X7 | Pearson Correlation | ,199*  | ,184   | ,384** | ,300** | ,484** | ,287* | 1      | ,462* | ,361** | ,247*  |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,047   | ,067   | ,000   | ,002   | ,000   | ,004  |        | ,000  | ,000   | ,013   |

|     |                     |        |        |        |        |        |       |        |       |        |        |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X8  | Pearson Correlation | ,238*  | ,116   | ,382** | ,294** | ,367** | ,165  | ,462** | 1     | ,436** | ,340** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,017   | ,248   | ,000   | ,003   | ,000   | ,101  | ,000   |       | ,000   | ,001   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X9  | Pearson Correlation | ,306** | ,162   | ,383** | ,473** | ,240*  | ,105  | ,361** | ,436* | 1      | ,427** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,002   | ,108   | ,000   | ,000   | ,016   | ,300  | ,000   | ,000  |        | ,000   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X10 | Pearson Correlation | ,235*  | ,005   | ,339** | ,392** | ,306** | ,259* | ,247*  | ,340* | ,427** | 1      |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,019   | ,958   | ,001   | ,000   | ,002   | ,009  | ,013   | ,001  | ,000   |        |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X11 | Pearson Correlation | ,410** | ,149   | ,395** | ,242*  | ,460** | ,332* | ,314** | ,404* | ,374** | ,156   |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,140   | ,000   | ,015   | ,000   | ,001  | ,001   | ,000  | ,000   | ,120   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X12 | Pearson Correlation | ,353** | ,325** | ,382** | ,280** | ,098   | ,126  | ,298** | ,150  | ,176   | ,129   |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,001   | ,000   | ,005   | ,334   | ,212  | ,003   | ,136  | ,081   | ,199   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X13 | Pearson Correlation | ,141   | ,286** | ,190   | ,085   | ,058   | ,027  | -,022  | ,156  | ,083   | -,013  |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,162   | ,004   | ,058   | ,402   | ,564   | ,793  | ,831   | ,120  | ,410   | ,895   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X14 | Pearson Correlation | ,254*  | ,131   | ,508** | ,358** | ,283** | ,157  | ,414** | ,351* | ,359** | ,168   |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,011   | ,194   | ,000   | ,000   | ,004   | ,119  | ,000   | ,000  | ,000   | ,095   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X15 | Pearson Correlation | ,031   | ,163   | ,278** | ,282** | -,085  | ,131  | -,011  | ,061  | ,217*  | ,106   |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,757   | ,106   | ,005   | ,005   | ,402   | ,193  | ,910   | ,548  | ,030   | ,294   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X16 | Pearson Correlation | ,345** | ,195   | ,379** | ,290** | ,199*  | ,159  | ,386** | ,343* | ,265** | ,269** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,052   | ,000   | ,003   | ,047   | ,114  | ,000   | ,000  | ,008   | ,007   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X17 | Pearson Correlation | ,240*  | ,150   | ,260** | ,346** | ,007   | -,028 | -,023  | ,040  | ,110   | ,030   |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,016   | ,136   | ,009   | ,000   | ,942   | ,785  | ,818   | ,693  | ,275   | ,764   |
|     | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X18 | Pearson Correlation | ,275** | ,287** | ,329** | ,186   | ,104   | ,038  | ,191   | ,145  | ,179   | ,123   |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,006   | ,004   | ,001   | ,064   | ,305   | ,706  | ,058   | ,150  | ,074   | ,223   |

|                  |                     |        |        |        |        |        |       |        |       |        |        |
|------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
| N                |                     | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X19              | Pearson Correlation | ,398** | ,482** | ,468** | ,347** | ,266** | ,157  | ,328** | ,159  | ,305** | ,200*  |
|                  | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,007   | ,120  | ,001   | ,113  | ,002   | ,046   |
| N                |                     | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |
| Kualitas Pelayan | Pearson Correlation | ,627** | ,482** | ,758** | ,631** | ,532** | ,432* | ,566** | ,560* | ,592** | ,468** |
|                  | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000  | ,000   | ,000  | ,000   | ,000   |
| N                |                     | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100   | 100    | 100    |

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

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



|    |                     | X12   | X13   | X14   | X15   | X16   | X17   | X18   | X19   | Kualitas Pelayanan |
|----|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| X1 | Pearson Correlation | ,353* | ,141  | ,254* | ,031  | ,345* | ,240* | ,275* | ,398* | ,627**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000  | ,162  | ,011  | ,757  | ,000  | ,016  | ,006  | ,000  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X2 | Pearson Correlation | ,325* | ,286* | ,131  | ,163  | ,195  | ,150  | ,287* | ,482* | ,482**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,001  | ,004  | ,194  | ,106  | ,052  | ,136  | ,004  | ,000  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X3 | Pearson Correlation | ,382* | ,190  | ,508* | ,278* | ,379* | ,260* | ,329* | ,468* | ,758**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000  | ,058  | ,000  | ,005  | ,000  | ,009  | ,001  | ,000  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X4 | Pearson Correlation | ,280* | ,085  | ,358* | ,282* | ,290* | ,346* | ,186  | ,347* | ,631**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,005  | ,402  | ,000  | ,005  | ,003  | ,000  | ,064  | ,000  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X5 | Pearson Correlation | ,098  | ,058  | ,283* | -,085 | ,199* | ,007  | ,104  | ,266* | ,532**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,334  | ,564  | ,004  | ,402  | ,047  | ,942  | ,305  | ,007  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X6 | Pearson Correlation | ,126  | ,027  | ,157  | ,131  | ,159  | -,028 | ,038  | ,157  | ,432**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,212  | ,793  | ,119  | ,193  | ,114  | ,785  | ,706  | ,120  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X7 | Pearson Correlation | ,298* | -,022 | ,414* | -,011 | ,386* | -,023 | ,191  | ,328* | ,566**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,003  | ,831  | ,000  | ,910  | ,000  | ,818  | ,058  | ,001  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X8 | Pearson Correlation | ,150  | ,156  | ,351* | ,061  | ,343* | ,040  | ,145  | ,159  | ,560**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,136  | ,120  | ,000  | ,548  | ,000  | ,693  | ,150  | ,113  | ,000               |
|    | N                   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100                |
| X9 | Pearson Correlation | ,176  | ,083  | ,359* | ,217* | ,265* | ,110  | ,179  | ,305* | ,592**             |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,081  | ,410  | ,000  | ,030  | ,008  | ,275  | ,074  | ,002  | ,000               |







|  |                     |        |        |        |        |        |        |       |       |        |        |        |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Y5                                     | Pearson Correlation | ,313** | ,266** | ,217*  | ,412** | 1      | ,367** | ,289* | ,343* | ,318** | ,291** | ,651** |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,002   | ,007   | ,030   | ,000   |        | ,000   | ,003  | ,000  | ,001   | ,003   | ,000   |
|  | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100   | 100    | 100    | 100    |
| Y6                                     | Pearson Correlation | ,348** | ,338** | ,234*  | ,121   | ,367** | 1      | ,268* | ,221* | ,332** | ,121   | ,578** |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,001   | ,019   | ,230   | ,000   |        | ,007  | ,027  | ,001   | ,230   | ,000   |
|  | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100   | 100    | 100    | 100    |
| Y7                                     | Pearson Correlation | ,252*  | ,222*  | ,237*  | ,153   | ,289** | ,268** | 1     | ,121  | ,198*  | ,246*  | ,478** |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,012   | ,027   | ,018   | ,129   | ,003   | ,007   |       | ,230  | ,048   | ,014   | ,000   |
|  | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100   | 100    | 100    | 100    |
| Y8                                     | Pearson Correlation | ,172   | ,228*  | ,078   | ,369** | ,343** | ,221*  | ,121  | 1     | ,333** | ,393** | ,542** |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,086   | ,023   | ,439   | ,000   | ,000   | ,027   | ,230  |       | ,001   | ,000   | ,000   |
|  | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100   | 100    | 100    | 100    |
| Y9                                     | Pearson Correlation | ,346** | ,236*  | ,358** | -,018  | ,318** | ,332** | ,198* | ,333* | 1      | ,361** | ,606** |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,018   | ,000   | ,855   | ,001   | ,001   | ,048  | ,001  |        | ,000   | ,000   |
|  | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100   | 100    | 100    | 100    |
| Y10                                    | Pearson Correlation | ,350** | ,210*  | ,409** | ,225*  | ,291** | ,121   | ,246* | ,393* | ,361** | 1      | ,603** |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,036   | ,000   | ,024   | ,003   | ,230   | ,014  | ,000  | ,000   |        | ,000   |
|  | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100   | 100    | 100    | 100    |
| Kepu<br>asan<br>Waji<br>b<br>Paja<br>k | Pearson Correlation | ,686** | ,630** | ,630** | ,446** | ,651** | ,578** | ,478* | ,542* | ,606** | ,603** | 1      |
|  | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000  | ,000  | ,000   | ,000   | ,000   |
|  | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100   | 100    | 100    | 100    |

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

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

## Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized<br>Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N                                |                | 100                        |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                   |
|                                  | Std. Deviation | 2,97677551                 |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,091                       |
|                                  | Positive       | ,091                       |
|                                  | Negative       | -,041                      |
| Test Statistic                   |                | ,091                       |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,060 <sup>c</sup>          |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

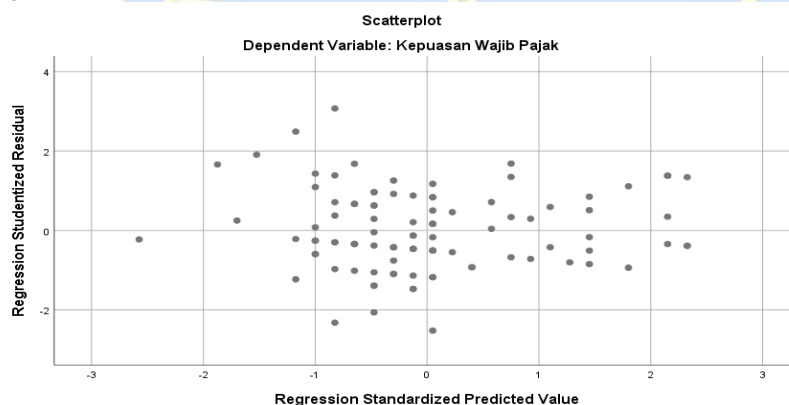
c. Lilliefors Significance Correction.

### b. Uji Multikolinearitas

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>      |            |                              |       |      | Collinearity<br>Statistics |       |
|-------|--------------------|--------------------------------|------------|------------------------------|-------|------|----------------------------|-------|
|       |                    | Unstandardized<br>Coefficients |            | Standardized<br>Coefficients |       |      | Tolerance                  | VIF   |
| Model |                    | B                              | Std. Error | Beta                         | t     | Sig. |                            |       |
| 1     | (Constant)         | 32,087                         | 3,995      |                              | 8,031 | ,000 |                            |       |
|       | Kualitas Pelayanan | ,124                           | ,053       | ,231                         | 2,355 | ,021 | 1,000                      | 1,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

### c. Uji Heteroskedastisitas



### Lampiran 5 Analisis Regresi Sederhana

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model |                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)         | 32,087                      | 3,995      |                           | 8,031 | ,000 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,124                        | ,053       | ,231                      | 2,355 | ,021 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

### Lampiran 6 Uji Hipotesis UJI PARSIAL (UJI-T)

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model |                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)         | 32,087                      | 3,995      |                           | 8,031 | ,000 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,124                        | ,053       | ,231                      | 2,355 | ,021 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak


### UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | ,231 <sup>a</sup> | ,054     | ,044              | 2,99192                    |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

## Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SULAWESI SELATAN,**  
**BARAT, DAN TENGGARA**  
KOMPLEKS GEDUNG KEUANGAN NEGARA MAKASSAR, JALAN URIP SUMOHARJO KM. 4, MAKASSAR 90232  
 TELEPON: (0411) 456132, 425220(HUNTING); FAKSIMILE (0411) 456131; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
 SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

---

Nomor : S-92/WPJ.15/WPJ.155/2023 20 Juni 2023  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Persetujuan Izin Riset a.n. Mega Selvia

Yth. Mega Selvia  
 Jl. Malengkeri Permai

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan surat pengantar izin riset nomor 458/05/A.2-II/III/44/2023 tanggal 30 Maret 2023, dengan informasi:

NIM : 105731117719  
 Kategori riset : Gelar-S1/DIV  
 Jurusan : Akuntansi  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar  
 Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Maros  
 Izin yang diminta : Data Kuesioner


Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Maros**, sepanjang 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 diatur 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: **20 Juni 2023 s/d 17 Desember 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum 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 periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.


Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor Wilayah Direktorat  
 Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat,  
 Dan Tenggara  
 Plt. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan,  
 dan Hubungan Masyarakat



Ditandatangani secara elektronik  
**Alimuddin Lisaw**

Tembusan:  
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros




Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan

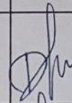
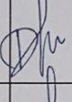
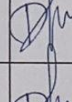
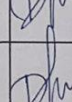
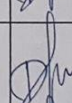
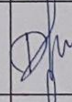
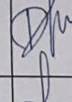
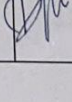

### Lampiran 8 Dokumentasi



## Lampiran 9 Validasi Data


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra It. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id


**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**PENELITIAN KUANTITATIF**

| <b>NAMA MAHASISWA</b>    | MEGA SELVIA  |                |                        |   |
|--------------------------|--|----------------|------------------------|---|
| <b>NIM</b>               | 105731117719   |                |                        |   |
| <b>PROGRAM STUDI</b>     | AKUNTANSI  |                |                        |   |
| <b>JUDUL SKRIPSI</b>     | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN APLIKASI PAJAK ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KPP PRATAMA MAROS |                |                        |   |
| <b>NAMA PEMBIMBING 1</b> | Amran, SE., M.Ak., Ak.   |                |                        |   |
| <b>NAMA PEMBIMBING 2</b> | Asriani Hasan, SE., M.Sc   |                |                        |   |
| <b>NAMA VALIDATOR</b>    | Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si   |                |                        |   |
| No                       | Dokumen  | Tanggal Revisi | Uraian Perbaikan/saran | Paraf*  |
| 1                        | Instrumen Pengumpulan data (data primer)   | 12/07/2023     | Ok                     |   |
| 2                        | Sumber data (data sekunder)  | -              | Ok                     |  |
| 3                        | Raw data/Tabulasi data (data primer)   | 12/07/2023     | Ok                     |  |
| 4                        | Hasil Statistik deskriptif   | 12/07/2023     | Ok                     |  |
| 5                        | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen   | 12/07/2023     | Ok                     |  |
| 6                        | Hasil Uji Asumsi Statistik   | 12/07/2023     | Ok                     |  |
| 7                        | Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis  | 12/07/2023     | Ok                     |  |
| 8                        | Hasil interpretasi data  | 12/07/2023     | Ok                     |  |
| 9                        | Dokumentasi  | 12/07/2023     | ok                     |  |


\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

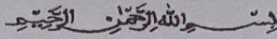


## Lampiran 10 Validasi Abstrak

| UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR<br>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS<br>PUSAT VALIDASI DATA |  |                    |   |   |
|---|--|--------------------|---|---|
| Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra Lt. 8   e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id     |  |                    |   |   |
| LEMBAR KONTROL VALIDASI<br>ABSTRAK  |  |                    |   |   |
| NAMA MAHASISWA  | Mega Selvia  |                    |   |   |
| NIM   | 105731117719   |                    |   |   |
| PROGRAM STUDI   | Akuntansi  |                    |   |   |
| JUDUL SKRIPSI   | Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Maros |                    |   |   |
| NAMA PEMBIMBING 1   |  |                    |   |   |
| NAMA PEMBIMBING 2   |  |                    |   |   |
| NAMA VALIDATOR  | Syahidah Rahmah, S.E.Sy., M.E.I  |                    |   |   |
| No  | Dokumen  | Tanggal Revisi/Acc | Uraian Perbaikan/saran  | Paraf*  |
| 1   | Abstrak  | 10/07/2023         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Gunakan kalimat Main Supervisor (nama pembimbing 1) dan Co-Supervisor (nama pembimbing 2)</li> <li>Paragraf awal pada hasil abstrak menggunakan 3 ketukan dan enter 1 kali</li> <li>Setelah kata skripsi gunakan tanda titik. dan kata program studi di ganti dengan jurusan</li> <li>Tambahkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang sudah dirangkai dengan kontribusi hasil penelitian</li> <li>Abstrak terjemahan dicetak miring</li> </ol> |  |
| *Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui                           |  |                    |   |   |

## Lampiran 11 Hasil Turnitin


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**  
 Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588



**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**


Nama : Mega Selvia  
 Nim : 105731117719  
 Program Studi : Akuntansi  
 Dengan nilai:


| No | Bab   | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1  | Bab 1 | 0 %   | 10 %         |
| 2  | Bab 2 | 24 %  | 25 %         |
| 3  | Bab 3 | 2 %   | 10 %         |
| 4  | Bab 4 | 10 %  | 10 %         |
| 5  | Bab 5 | 0 %   | 5 %          |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 24 Juli 2023  
 Mengetahui,  
 Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
 Ningsih S. Hum, M.I.P.  
 NBM. 064 591



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
 Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
 Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
 E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

# BAB I Mega Selvia 105731117719

## ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  2%



## BAB II Mega Selvia 105731117719

### ORIGINALITY REPORT

**24%**

SIMILARITY INDEX

**25%**

INTERNET SOURCES

**9%**

PUBLICATIONS

**9%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a><br>Internet Source                           | 13% |
| 2 | <a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a><br>Internet Source | 3%  |
| 3 | Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai<br>Student Paper                                | 3%  |
| 4 | <a href="http://www.journals.segce.com">www.journals.segce.com</a><br>Internet Source         | 3%  |
| 5 | <a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a><br>Internet Source                         | 2%  |

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%

Si  
Si  
Fi  
W  
Cl

# BAB III Mega Selvia 105731117719

## ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Bengkulu  
Student Paper



2%



Exclude quotes  On

Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On



## BAB IV Mega Selvia 105731117719

### ORIGINALITY REPORT

**10%**

SIMILARITY INDEX

**6%**

INTERNET SOURCES

**6%**

PUBLICATIONS

**8%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

- |          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | Rifqa Ayu Dasila, Hajering Hajering<br>"PENGARUH PENGALAMAN, INDEPENDENSI<br>DAN SKEPTISME PROFESIONAL AUDITOR<br>TERHADAP PENDETEKSIAN FRAUD",<br>PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2019<br>Publication | <b>4%</b> |
| <b>2</b> | Submitted to Universitas Bengkulu<br>Student Paper   | <b>3%</b> |
| <b>3</b> | Submitted to Universitas Diponegoro<br>Student Paper   | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a><br>Internet Source  | <b>2%</b> |

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%

# BAB V Mega Selvia 105731117719

## ORIGINALITY REPORT

**0%**  
SIMILARITY INDEX

**0%**  
INTERNET SOURCES


**0%**  
PUBLICATIONS

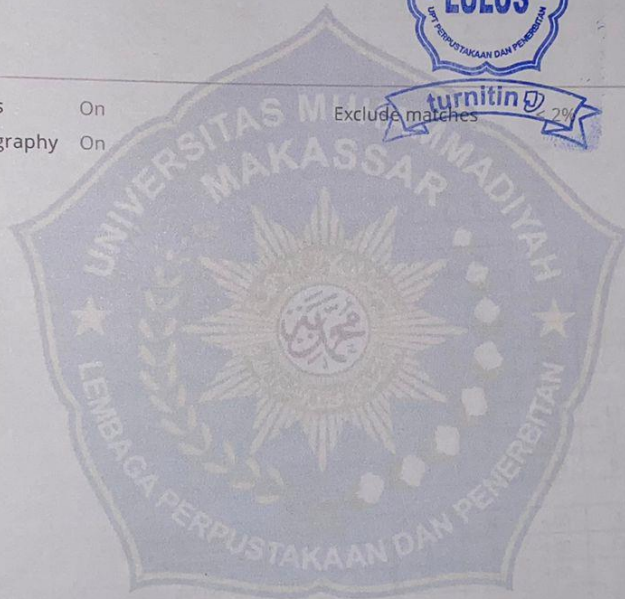
**0%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES



Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  



## Lampiran 12 Biografi Penulis



**Mega Selvia**, panggilan Mega lahir di Pujo Kabupaten Sidenreng Rappang pada tanggal 12 Agustus 2001 dari pasangan suami istri Bapak Semmi dan Ibu Hernawati. Peneliti merupakan anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti merupakan anak yang berasal dari keluarga yang bertempat tinggal di Dusun II Pujo Desa Bulucenrana, Kec. Pitu Riawa, Kab. Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 6 Otting lulus tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Pitu Riawa dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Sidrap dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.