

# KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN *E-FILING* PADA SISTEM DJP ONLINE

Yunita<sup>1)</sup>, Muhammad Fahmi<sup>2)</sup>, dan Nur Luthfiani Anfasyah<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen Informatika, STMIK Widya Cipta Dharma

<sup>2,3)</sup>Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma

<sup>1,2,3)</sup>Jl. Prof. M. Yamin No. 25 Samarinda

E-mail: yunita@wicida.ac.id<sup>1)</sup>, fahmi@wicida.com<sup>2)</sup>, nurluthfiani16@gmail.com<sup>3)</sup>

## ABSTRAK

Masa pandemi *covid-19* saat ini masyarakat diharuskan melaksanakan *physical distancing* sehingga pemerintah membuat himbauan yang menyatakan agar bekerja dari rumah, tidak terkecuali dalam pelaporan pajak yang mengharuskan semua wajib pajak untuk melaporkan pajak secara *online*. Maka untuk pelaporan SPT Tahunan Pribadi dilakukan melalui sistem DJP Online agar pelaporan pajak bisa dilakukan secara *Online* atau daring agar memudahkan wajib pajak dan juga petugas pelayanan pajak. Metode yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu model kepuasan di hitung dengan Analisis Regresi Berganda serta melakukan Uji Validitas, Uji *Normalitas*, Uji *Heteroskedastisitas*, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi menggunakan SPSS 27. Adapun hasil akhir dari penelitian ini yakni berupa angka-angka yang diinterpretasikan sehingga dapat membantu KP2KP Sangatta dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan dan memaksimalkan layanan yang digunakan.

**Kata kunci:** Analisis Sistem DJP Online, Analisis Pelayanan Petugas, Kepuasan Wajib Pajak, Kuantitatif

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi secara pesat membawa dampak di berbagai aspek kehidupan manusia Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi yang baik untuk memudahkan menyelesaikan suatu permasalahan. terutama dalam hal perpajakan. Pajak (*tax*) adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara demi kesejahteraan rakyat. Contohnya seperti pembangunan akses jalan, pembangunan jalan tol, dan sarana yang dapat digunakan oleh masyarakat.

Masyarakat yang sudah melakukan pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan disebut wajib pajak. Wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak pribadi dan badan dengan memberikan wewenang kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban pajak yang harus dibayar.

Bulan Februari 2015 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengeluarkan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama

DJP Online untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pribadi. Penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan, berupa *online payment* E-SPT, *E-Filing*, *E-Billing* dan lainnya. Penerapan *E-Filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pribadi dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi

selama ini dalam kegiatan pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Pribadi.

Program *E-Filing* memberikan banyak manfaat baik pada wajib pajak maupun petugas pajak. *E-Filing* dapat mengefisiensi waktu dalam pelaporan (SPT) pribadi karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pada praktiknya, *E-Filing* tidak hanya memberikan kemudahan pada wajib pajak untuk melaporkan SPT. Pelaporan SPT secara *online* ini juga memudahkan negara dalam pengarsipan serta proses pengecekan ulang sebagai konfirmasi atas setiap pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak. Data yang masuk dari wajib pajak akan dengan mudah diarsipkan, sehingga proses pengecekan semakin cepat.

Pelayanan petugas pajak juga berperan dalam hal mensosialisasikan dan membantu wajib pajak dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pribadi maupun badan secara *online* di sistem DJP Online. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam penerapan *E-Filing* untuk pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pribadi dan pelayanan petugas di kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Sangatta maka dipilihlah penelitian dengan judul "Analisis Sistem DJP Online Dan Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing* untuk Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sangatta".

## 2. RUANG LINGKUP

Batasan-batasan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini menganalisis sistem DJP *online* terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* untuk pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pribadi.
2. Penelitian ini menganalisis pelayanan petugas di kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Sangatta dalam memberi pelayanan penggunaan *e-filing* untuk pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pribadi.
3. Variabel yang digunakan merupakan variabel bebas yang dimana :  
X1 = Sistem DJP Online (*E-filing*)  
X2 = Pelayanan Petugas  
Dan variabel terikatnya adalah ;  
Y = Kepuasan Wajib Pajak
4. Analisis menggunakan analisis regresi berganda dan proses analisis menggunakan aplikasi SPSS.

### 3. BAHAN DAN METODE

Adapun bahan dan metode yang digunakan dalam membangun sistem informasi *monitoring* ini yaitu:

#### 3.1 Analisis

Menurut Sugiyono (2015) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungan dengan keseluruhan.

#### 3.2 Sistem DJP Online

Menurut Adi Supriyatna dan vivi Maria (2017), sistem pemungutan pajak dengan metode *self assessment* yang telah berjalan selama lebih dari tiga dekade ini telah berhasil menggerakkan tanggung jawab menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak ke pundak masyarakat sendiri. Sistem ini mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar pajak (Wajib Pajak/WP) tetap berkewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Oleh karena itu, meskipun Pajak Penghasilan (PPh)-nya telah dipotong oleh pemberi kerja, tetapi para karyawan, pekerja atau pegawai tetap wajib mengisi dan menyampaikan SPT tahunan ke kantor pajak.

#### 3.3 Pelayanan

Menurut Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2017), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

#### 3.4 Kepuasan

Menurut Dandi Lesmana (2021), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

### 3.5 Wajib Pajak

Menurut Fransiskus Peter Livianto (2017), pada dasarnya setiap orang pribadi baik Warga Negara Indonesia/Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia dan badan yang didirikan/berkedudukan di Indonesia merupakan Wajib Pajak, kecuali ketentuan peraturan perundang-undangan menentukan lain. Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: Orang Pribadi adalah mereka yang telah mempunyai penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sesuai batasan PTKP telah ditentukan oleh Undang-Undang Pajak Penghasilan. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

### 3.6 Pajak

Menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No.16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### 3.7 E- Filing

Menurut Dermawan, Alfian (2020), pengertian *e-filing* adalah salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan menurut Chairul Anwar Pohan (2017:89), *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman (*website*) DJP *online* (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Penyampaian SPT melalui pelayanan *e-filing* pertama kali diatur dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak melalui Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet.

### 3.8 E- Filing Pajak Orang Pribadi

Menurut Eliezer Neovand (2021), Wajib pajak orang pribadi sendiri dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu (WP OPPT) serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh *passive income*. Perbedaan antara WPOP yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan WP OPPT adalah WPOP yang menjalankan usaha merupakan WP usaha maupun pegawai yang memiliki penghasilan lain dari kegiatan usaha di luar pendapatan gaji, sedangkan WP OPPT merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan yang memiliki tempat usaha berbeda dengan domisili lebih dari satu. Berdasarkan Undang-Undang No.36 tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas UU No.7 tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat dibagi menjadi delapan yaitu:

1. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh : pegawai swasta, pegawai negeri sipil.
2. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari usaha. Contoh : pengusaha toko emas, pengusaha industri mie.
3. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan bebas. Contoh: dokter, akuntan, notaris.
4. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan permodalan seperti bunga pinjaman, royalti.
5. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final. Contoh: bunga deposito, hadiah undian.
6. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: bantuan, sumbangan.
7. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: bunga, royalti PPh pasal 24.
8. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: Pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha, PNS tetapi membuka praktik dokter.

### 3.9 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Menurut Giandiva Bravi Setyati. (2018), Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang selanjutnya disebut SPT Tahunan PPh adalah SPT PPh untuk suatu tahun

pajak atau bagian tahun pajak, yang meliputi SPT Tahunan Orang Pribadi dan SPT Tahunan Badan.

### 3.10 Tahapan Analisis

Dalam tahap analisis ini akan dilakukan kajian model konseptual, penentuan variabel dan indikator, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner, uji validitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

### 3.11 Uji Validasi

Menurut Gunawan, Elisabeth Anne (2017), menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

### 3.12 Uji Normalitas

Menurut Priyatno, Duwi (2009), pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang akan diuji merupakan data empiris yang memenuhi hakikat naturalistik. Hakikat ini menyatakan bahwa gejala yang terjadi berlangsung secara wajar dengan kecenderungan memiliki pola yang teratur. Sebuah model regresi dapat dinyatakan normal apabila pada saat dilakukan uji *kolmogorov smirnov* menghasilkan nilai probabilitas lebih dari 0,01. Sehingga apabila signifikansi lebih dari 0,05 maka data normal dan apabila kurang dari 0,05 maka data tidak normal.

### 3.13 Uji Heteroskedastisitas

Kondisi *heteroskedastisitas* adalah adanya variasi variabel independen berbeda-beda terhadap data yang dimiliki. Seharusnya, kesalahan / *error* memiliki variasi yang seragam pada tiap-tiap sampelnya (*homokedastisitas*). Pengujian asumsi ini dapat dilakukan dengan uji *white* yang dilakukan dengan meregresi residual kuadrat (U<sub>2i</sub>) dengan variabel independen kuadrat dan perkalian antar variabel. Pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu:

1. Jika nilai probabilitas *chi-square* < 0.05 maka H<sub>0</sub> diterima, maka terdapat *heterokedastisitas*.
2. Jika nilai probabilitas *chi-square* > 0.05 maka H<sub>0</sub> ditolak, maka tidak terdapat *heterokedastisitas*.
3. Uji *White* sendiri di proses menggunakan bantuan program SPSS.

### 3.14 Analisis Regresi Berganda

Menurut Lubis, Mozassa Khairunisa. (2018), pengujian analisis regresi berganda dilakukan menggunakan SPSS yang dilakukan uji kuesioner yang sudah didapatkan menggunakan metode analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah analisis yang memiliki variabel bebas lebih dari satu. Teknik regresi

linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel terikat/*respons* (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas/*predictor* (X1, X2,...Xn). Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/*respons* (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/*predictor* (X1, X2,..., Xn) diketahui. Selain itu, untuk dapat mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel terikat dengan variabel - variabel bebasnya. Persamaan regresi linier berganda secara matematik diekspresikan selanjutnya dengan persamaan (1).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n \quad (1)$$

Keterangan:

Y = variabel tak bebas (nilai variabel yang akan diprediksi)

a = konstanta

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>,..., b<sub>n</sub> = nilai koefisien regresi

X<sub>1</sub>,X<sub>2</sub>,..., X<sub>n</sub> = variabel bebas

Bila terdapat 2 variabel bebas, yaitu X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>, maka bentuk persamaan (2) regresi yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2. \quad (2)$$

### 3.15 Uji T

Menurut Puspita Dewi (2019), Uji t (*t-test*) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

1. Jika nilai *sig* < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai *sig* > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Rumus t tabel = t ( $\alpha/2$  ; n-k-1)

Uji T diproses menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS untuk mencari t-hitung sedangkan untuk t-tabel sendiri bisa dilihat di distribusi nilai t-tabel.

### 3.16 Uji F

Menurut Side, Suaib, (2018) uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh Sistem DJP Online dan Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak secara simultan dan parsial.

1. Jika nilai *sig* < 0,05, atau F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

2. Jika nilai *sig* > 0,05, atau F hitung < F tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Rumus F tabel = F (k ; n-k)

Uji F di proses menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS untuk mencari f-hitung sedangkan untuk f-tabel sendiri bisa dilihat didistribusi nilai f-tabel.

### 3.17 Koefisien Determinasi

Menurut Yunissa Nur Widiani, Abdullah. (2018), analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R<sup>2</sup> sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit pun variasi variabel dependen. Sebaliknya R<sup>2</sup> sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

## 4. PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang tahapan yang dilakukan pada penelitian, diantaranya:

### 4.1 Gambaran Umum Responden

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 125 sampel/responden, yang dimana proses untuk keperluan data tersebut, maka telah disebarakan secara *online* melalui *Whatsapp* wajib pajak kemudian data hasil kuesioner dianalisis. adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan dengan jenis kelamin, status pekerjaan, masa kerja dan lama penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak tahunan pribadi. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden tersebut.

### 4.2 Karakteristik responden

Peneliti mengklasifikasikan jenis kelamin responden ke dalam 2 (dua) jenis yaitu pria dan perempuan.

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa responden yang banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berjenis kelamin perempuan dengan persentase 73%. Responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentasi 27%. Sedangkan karakteristik responden dilihat dari status pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.**

No	Jenis Kelamin	Persentase
1	Laki – Laki	27%
2	Perempuan	73%

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa responden yang banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner status pekerjaannya tetap dengan persentase 50.8% , responden status pekerjaan kontrak persentase 40.2%. Sedangkan karakteristik responden dilihat dari masa lama bekerja bisa dilihat pada tabel 3.

**Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan status pekerjaan**

No.	Status Pekerjaan	Persentase
1	Tetap	50.8%
2	Kontrak	40.2%

Berdasarkan pada tabel 3. diketahui bahwa responden yang lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner masa kerja <3 tahun dengan persentase 61.1%, selanjutnya diikuti masa kerja 3,5 tahun – 5 tahun persentase 21.4% dan masa kerja >5 tahun dengan persentase 17.5%. Sedangkan karakteristik berapa lama mengenal *e-filing* bisa dilihat pada tabel 4.

**Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja**

No.	Masa Kerja	Persentase
1	< 3 Tahun	61.1%
2	3,5 Tahun – 5 Tahun	21.4%
3	> 5 Tahun	17.5%

Berdasarkan pada tabel 4. diketahui bahwa responden yang lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner <2 tahun dengan persentase 63.5%, selanjutnya diikuti 3 tahun – 5 tahun dengan persentase 30.2% dan >5 tahun dengan persentase 6.3%.

**Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan berapa lama mengenal *e-filing***

No	Berapa Lama Kenal <i>E-filing</i>	Persentase
1	< 2 Tahun	63.5%
2	3 Tahun – 5 Tahun	30.2%
3	>5 Tahun	6,3%

#### 4.3 Uji Validasi

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS. Uji validitas digunakan untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian validitas dilakukan dengan analisis *pearson product moment*. Uji validitas *pearson product moment* menggunakan prinsip mengkorelasikan antara masing-masing skor item kuesioner dengan skor total jawaban responden. Jumlah

responden pada penelitian ini adalah 125 responden. Cara mencari nilai *r*-tabel dengan  $N=125$  pada signifikansi 5% pada distribusi nilai *r*-tabel statistik. Maka diperoleh nilai *r*-tabel sebesar 0,176 sehingga apabila *r*-hitung > *r*-tabel maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika *r*-hitung < *r*-tabel maka instrumen dinyatakan tidak valid. Hasil yang diperoleh dari uji validitas pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Suatu indikator pertanyaan akan dikatakan valid apabila nilai *pearson correlation* lebih dari atau sama dengan 0,176 . Dapat dilihat pada data tabel 5. pada variabel analisis sistem indikator pertanyaan menunjukkan skor lebih dari 0,176 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan dapat dikatakan valid.

**Tabel 5. Variabel X1 Analisis Sistem DJP Online**

Indikator	Rhitung	R Tabel	Siq	Kriteria
		5%		
		(125)		
X1.1	0,720	0,176	0,00	Valid
X1.2	0,768	0,176	0,00	Valid
X1.3	0,666	0,176	0,00	Valid
X1.4	0,732	0,176	0,00	Valid
X1.5	0,735	0,176	0,00	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2022 menggunakan SPSS

Suatu indikator pertanyaan dikatakan valid apabila nilai *pearson correlation* lebih dari atau sama dengan 0,176. Dapat dilihat pada data tabel 6. pada variabel analisis sistem indikator pertanyaan menunjukkan skor lebih dari 0,176 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan dapat dikatakan valid.

**Tabel 6. Variabel X2 Pelayanan Petugas**

Indikator	Rhitung	R Tabel	Siq	Kriteria
		5%		
		(125)		
X2.1	0,789	0,176	0,00	Valid
X2.2	0,773	0,176	0,00	Valid
X2.3	0,726	0,176	0,00	Valid
X2.4	0,748	0,176	0,00	Valid
X2.5	0,752	0,176	0,00	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2022 menggunakan SPSS

Suatu indikator pertanyaan akan dikatakan valid apabila nilai *pearson correlation* lebih dari atau sama dengan 0,176 . Dapat dilihat pada data tabel 7. pada variabel analisis *system* indikator pertanyaan menunjukkan skor lebih dari 0,176 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan dapat dikatakan valid dan dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Variabel Y Kepuasan Wajib Pajak**

Indikator	R hitung	R Tabel 5% (125)	Sig	Kriteria
Y1	0,785	0,176	0,00	Valid
Y2	0,793	0,176	0,00	Valid
Y3	0,762	0,176	0,00	Valid
Y4	0,754	0,176	0,00	Valid
Y5	0,742	0,176	0,00	Valid

#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui tingkat normalitas data, penulis melakukan uji normalitas menggunakan *kolmogorov smirnov* (K-S). Jika besar tingkat K-S dengan tingkat signifikansi di atas 0,05 berarti dapat disimpulkan data normal. Sebaliknya, jika tingkat signifikasinya di bawah dari 0,05 berarti data tidak normal dan dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		125	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.83542127	
Most Extreme Differences	Absolute	.099	
	Positive	.081	
	Negative	-.099	
Test Statistic		.099	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.157 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.148
		Upper Bound	.167

Hasil uji normalitas menggunakan *kormogorov smirnov* (K-S) menunjukkan bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar 0,157. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi uji normalitas atau dapat dikatakan bahwa data yang berdistribusi normal.

#### 4.5 Uji Heteroskedastisitas (Uji White)

Uji *Heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji *heteroskedastisitas* dalam penelitian ini menggunakan uji *white*. Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Penelitian dapat dikatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas* apabila nilai *sig* lebih dari atau sama dengan 5%. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 9.

**Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas (Uji White) Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.214 <sup>a</sup>	.046	.006	6.92705

Berdasarkan pada data tabel 9 diatas, Hasil uji *white* menunjukkan nilai R *Square* sebesar 0,046 dengan jumlah data sebanyak 125 data, maka diperoleh nilai *c2* hitung sebesar 5,75 ( $n \times R \text{ Square}$ ), sedangkan nilai *c2* tabel sebesar 150,99 ( $n-1$ ). Nilai *c2* hitung (5,75) < *c2* tabel (150,99), maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

#### 4.6 Analisis Regresi Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan alat bantu SPSS. Penelitian ini menjelaskan pengaruh antara satu variabel dependen (kepuasan wajib pajak) dengan beberapa variabel independen (analisis *sistem* dan pelayanan petugas). Persamaan regresi merupakan model hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu antara variabel dependen dengan variabel independennya. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda yang dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 10. Analisis Regresi Berganda Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	4.961	1.396
X1	.381	.090
X2	.401	.080

*Dependent Variable: Y*

Sumber : Data diolah tahun 2022 menggunakan IBM SPSS dari hasil analisis regresi berganda tersebut, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 4.961 + 0,381 X1 + 0,401X2$$

1. Nilai konstanta Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 4,961 atau 496,1%, jika variabel Sistem DJP Online (X1) dan Petugas Pelayanan (X2) sama dengan 0, maka Kepuasan Wajib Pajak sebesar 496,1%..
2. Koefisien regresi variabel Analisis Sistem DJP Online (X1) sebesar 0,381 menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel Analisis Sistem DJP Online (X1) akan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 0,381. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang searah antara variabel Analisis Sistem DJP Online dan Kepuasan Wajib Pajak, artinya nilai koefisien beta variabel Sistem DJP Online (X1) sebesar 0,381 atau 38,1%, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X1 mengalami peningkatan 1%, maka Kepuasan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 38,1%.
3. Koefisien regresi variabel Pelayanan Petugas (X2) sebesar 0,401 menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel Pelayanan Petugas (X2) akan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 0,401. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang searah antara variabel Pelayanan Petugas dan Kepuasan Wajib Pajak, artinya nilai koefisien beta variabel Petugas Pelayanan (X2)

sebesar 0,401 atau 40,1%, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X2 mengalami peningkatan 1%, maka Kepuasan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 40,1%.

## 5. KESIMPULAN

Variabel Sistem DJP Online secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi berganda sebesar 0,381 menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel Analisis Sistem DJP Online (X1) akan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 0,381.

Variabel Pelayanan Petugas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi berganda sebesar 0,401 menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel Pelayanan Petugas (X2) akan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 0,401.

Variabel Sistem DJP Online X1, Pelayanan Petugas X2 secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f$ -hitung  $75,858 > f$ -tabel  $3,07$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dipilih tepat.

## 6. SARAN

Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis Wajib Pajak agar mendapatkan sampel yang lebih banyak. Diharapkan penelitian mendatang dapat menambahkan variabel lainnya. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui variabel lain yang mempengaruhi penggunaan Sistem DJP Online secara tepat dan sesuai, misal variabel kualitas sistem dan keamanan sistem karena 2 variabel tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi wajib pajak menggunakan layanan Sistem DJP Online.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

Adi Supriyatna, Vivi Maria. 2017. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak. Prosiding SNATIF Ke-4 Tahun 2017. ISBN: 978-602-1180-50-1.

Dahlia Br Ginting, Meida Riana Marlina(2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika* Vol.16 No.1 (2017)

Dandi Lesmana (2021), Analisis Kesuksesan Sistem Pembelajaran Menggunakan Layanan G Suite For Education Saat Pandemi Covid-19 Dengan Menerapkan Model Delone And Mclean Pada Sman 1 Long Ikis : STMIK Widya Cipta Dharma

Dermawan, Alfian (2020). Penerapan Sistem E-Filling Dalam Manajemen Pelayanan Surat Pemberitahuan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten

Maros. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar. Direktorat Jenderal Pajak. 2013. Lebih Dekat Dengan Pajak Nomor: PJ.091/PL/B/003/2013-00. Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Jakarta. 23 hal.

Eliezer Neovand (2021), Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tenggara Pada Tahun 2021. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Politeknik Negeri Samarinda Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan Dan Perbankan. Samarinda

Fransiskus Peter Livianto (2017).Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Keinginan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menggunakan e-billing Pajak Versi 2. Universitas Katolik Soegijapranata Semarang .

Giandiva Bravi Setyati. (2018). Laporan Praktek Kerja Penggunaan E-Filling Dalam Penyampaian Spt Tahunan Dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Efilling Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan & Konsultasi Perpajakan Muntilan. Laporan Kuliah Kerja Praktek. Disertai. Progam Studi Diploma 3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Teknologi. Yogyakarta.

Gunawan, Elisabeth Anne., (2017). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pribadi dan Badan) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng. Surabaya : Universitas Katolik Darma Cendika.

Lubis, Mozassa Khairunisa. (2018). Medan : Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak Elektronik Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui E-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Puspita Dewi (2019), Perbandingan Pengaruh Kinerja Perusahaan Dan Nilai Perusahaan Terhadap Tingkat Pertumbuhan Berkelanjutan: Universitas Janabdra Yogyakarta Fakultas Ekonomi, *Al Tijarah*: Vol. 5 No. 1, Juni 2019 (24-37) p-ISSN: 2460-4089 e-ISSN: 2528-2948

Priyatno, Duwi.(2009). 5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS17.Yogyakarta: Andi Sahid Raharjo, S.Pd . Analisis Regresi Berganda Dengan Spss Support by [www.spssindonesia.com](http://www.spssindonesia.com)

Side, Suaib., (2018). Penerapan Sistem E-Filling Dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Makassar : Universitas Hasanuddin

Yunissa Nur Widiani, Abdullah. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Volume 11, No 2, Agustus 2018, Hal. 88-96.