

Pengaruh Penerapan E-Filing SPT Tahunan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi

The Effect of Implementation e-Filing Annual SPT in Improving Service Quality for Individual Taxpayers at the South Makassar Pratama Tax Service Office

Okki Kurniawan

Jurusan Akuntansi S1, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Email : okikwan.sumule@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan e-Filing SPT Tahunan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Variabel dalam penelitian ini adalah: (1) Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel terikat (Y) dan (2) Penerapan e-Filing SPT Tahunan sebagai variabel bebas (X). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-Filing dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan sebanyak 42.118 wajib pajak orang pribadi, sedangkan sampel adalah sebanyak 100 responden dari total keseluruhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang ditentukan dengan menggunakan metode *convenience sampling* yaitu dihitung dengan rumus Slovin. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang diolah menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan $Y = 3,768 + 1,082X$. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa Penerapan e-Filing SPT Tahunan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Abstract

This study aims to determine how the effect of the application of e-Filing annual SPT in improving the quality of service to individual taxpayers who are registered at the South Makassar Pratama Tax Service Office. The variables in this study are: (1) Service Quality of Individual Taxpayers as the dependent variable (Y) and (2) Application of e-Filing Annual SPT as the independent variable (X). The population in this study using e-Filing and were 42,118 individual registered at the South Makassar Pratama Tax Office taxpayers, while the sample was 100 respondents from the total individual taxpayers who were determined using the method *convenience sampling* that is calculated by the Slovin formula. The data in this study were collected through distributing questionnaires which were processed using the SPSS program. The result of this study indicate $Y = 3,768 + 1,082 X$. Based on the results of this analysis, it can be seen that the implementation of the e-Filing Annual SPT has a positive and significant effect on the Service Quality of Individual Taxpayers registered at the Pratama Tax Service Office South Makassar.

1. PENDAHULUAN

Pembayaran dan penyetoran pajak dapat dilakukan di layanan pada loket dan layanan dengan menggunakan sistem elektronik, dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Terdaftar (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 berdasarkan Undang-Undang Pajak Penghasilan yang selanjutnya disebut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008.

Di dalam dunia usaha yang mana pelanggannya adalah konsumen, maka dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), para Wajib Pajak (WP) merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik, sehingga WP akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dapat menikmati pelayanan dengan baik, jika kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Oleh karena itu segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam system perpajakan di Indonesia. Salah satu

upaya pembaharuan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak yaitu dengan mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Berdasarkan surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan suatu pembaharuan mengenai Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (e-Filing).

Dalam hasil wawancara langsung dengan karyawan KPP Pratama Makassar Selatan terkait pelaporan pajak sebelum adanya sistem e-Filing (Victor Tristiardo, Sebelum Adanya Sistem e-Filing, 2020) mengatakan bahwa, sebelum adanya sistem e-Filing, pelaporan SPT Tahunan dilakukan secara manual dan melalui e-SPT. E-SPT itu sendiri ialah pelaporan pajak dengan menggunakan tahap pengisian SPT secara manual di kantor pajak lalu diserahkan ke pegawai pajak yang kemudian di scan dan di *upload* ke system, dan tahap terakhir wajib pajak dapat melakukan pelaporan pajak secara *online*.

Hasil wawancara yang sama (Victor Tristiardo, Dasae diberlakukannya Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing, 2020) mengatakan bahwa, alasan diberlakukannya e-Filing itu ialah mengurangi penggunaan kertas dalam pelaporan pajak, mengurangi lonjakan wajib pajak yang datang ke KPP saat pelaporan SPT Tahunan, selain itu dengan menggunakan system e-Filing data wajib pajak lebih cepat diperoleh dibandingkan secara manual atau menggunakan e-SPT yang dimana data harus diisi manual dan di *scan* terlebih dahulu.

Melalui hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya sistem e-Filing wajib pajak dapat dengan mudah melaporkan pajaknya melalui sistem *online* dibandingkan dengan menggunakan cara pelaporan manual yang harus datang ke kantor pajak.

Berdasarkan data tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Filing SPT Tahunan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penerapan E-Filing

a. Definisi E-Filing

Dalam website (Pajak, 2020)

E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada

website Direktorat Jenderal Pajak (<https://djponline.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider ASP*). Layanan e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak melayani penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770 SS, 1770S, dan 1770.

“E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* (Fidel, 2010:56)”. Berdasarkan beberapa pandangan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa e-Filing adalah cara penyampaian SPT Tahunan dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*. ‘E-Filing bertujuan untuk mencapai transparansi dan bias menghilangkan praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, (Kara, 2018)”. Penetapan sistem E-Filing ini diharapkan dapat membantu mempermudah dan member kenyamanan bagi wajib pajak dalam menyampaikan perpajakannya.

b. Keunggulan E-Filing

Dikutip dalam artikel (Prabandaru, 2019) terdapat beberapa kelebihan yang bias jadi nilai utama mengapa pelaporan secara *online* lebih dipilih, diantaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Lebih cepat dari jaringan internet;
- 2) Pelaporan SPT kapanpun dan dimanapun;
- 3) Kemudahan penggunaan aplikasi;
- 4) Tidak perlu instal aplikasi atau program apapun karena DJP menyediakan *website*;
- 5) Pengawasan dan pengecekan yang mudah;
- 6) Tidak perlu pengeluaran ekstra; dan
- 7) Gratis tanpa dipungut biaya

c. Pendaftaran E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi

- 1) Syarat dan Ketentuan Permohonan E-FIN
 - a) Permohonan aktivasi e-FIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain;
 - b) Wajib Pajak mengisi, menandatangani dan menyampaikan formulir permohonan aktivitas e-FIN dengan menandatangani secara langsung di KPP terdaftar, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat dan lokasi lain yang ditentukan oleh KPP dan KP2KP;

- c) Wajib Pajak menunjukkan NPWP asli dan menyerahkan *fotocopy* dokumen berupa identitas diri; dan
 - d) Menyampaikan alamat email aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan
- 2) Tahap Permohonan E-FIN
- Permohonan e-FIN hanya dilakukan satu kali saja. Untuk mengajukan permohonan e-FIN, Wajib Pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).
- Setelah mendatangi Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak bisa langsung mendatangi bagian informasi untuk meminta formulir e-FIN. Isi formulir dengan benar dan lengkap. Setelah itu formulir yang telah diisi lengkap diserahkan ke loket khusus yang disediakan di KPP untuk mendapatkan persetujuan. Pengajuan yang disetujui akan mendapatkan e-FIN.
- 3) Tahap Pendaftaran
- a) Buka menu E-Filing pada situs Direktorat Jenderal Pajak yaitu <http://dijponline.pajak.go.id>
 - b) Klik DAFTAR, dan kemudian isi kolom-kolom yang tersedia.
- Setelah mengisi kolom tersebut, klik VERIFIKASI untuk memeriksa kesesuaian nomor NPWP dan nomor e-Fin yang dimiliki. Jika data telah sesuai dengan verifikasi, maka nama Wajib Pajak akan muncul secara otomatis. Selanjutnya Wajib Pajak mengisi email, nomor ponsel, *password* dan konfirmasi *password*. Isikan semua data tersebut dengan teliti lalu klik SIMPAN.

d. Penggunaan E-Filing

Langkah awal melakukan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah dengan masuk ke website dijponline.pajak.go.id untuk melakukan aktivitas login dengan menggunakan NPWP dan password. Setelah berhasil login, klik menu e-Filing kemudian klik menu buat SPT. Maka akan muncul beberapa pertanyaan yang harus dijawab sesuai dengan keadaan wajib pajak. Selanjutnya akan diarahkan langsung oleh sistem untuk mengisi formulir SPT 1770 S (untuk wajib pajak orang pribadi). Pengisian SPT Tahunan secara *online* melalui e-Filing tidak jauh beda dengan pengisian secara manual. Setelah diisi, wajib pajak akan diminta

kode verifikasi yang dikirimkan ke email masing-masing wajib pajak. Setelah mengisi kode verifikasi, wajib pajak bisa mengirimkan SPT Tahunan yang sudah diisi lengkap melalui *submit* SPT. Tidak lama kemudian wajib pajak akan menerima bukti penerimaan elektronik (BPE) SPT Tahunan melalui email.

e. Kepuasan Pengguna

“Kepuasan Pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan, (Kara,2018)”. Kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kemanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi, (DeLone & Mclean,2003)”.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian (Kara, 2018) yaitu seberapa puas terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, risiko privasi, efisiensi, efektivitas dan pengaruh sosial dari sistem e-Filing pajak. Dalam penelitian ini, indikator yang dipakai untuk mengukur Kepuasan Pengguna, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, efisiensi, efektivitas dan risiko privasi.

2.2 Kualitas Pelayanan

“Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, (Tjiptono, 2016)”.

Dalam teori yang dikemukakan oleh (DeLone & Mclean, 2003).

Melaporkan bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas layanan (*Service quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan penggunaan (*intention to use/use*).

1) Kualitas Informasi

“Kualitas informasi merupakan penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap kinerja dari suatu sistem informasi dalam menyediakan informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan

suatu sistem, (McKinney, Yoon & Zahedi, 2002)

2) Kualitas Sistem

Menurut (DeLone & Mclean, 2003)

Kualitas sistem lebih berkaitan dengan keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan IT itu sendiri dan dipahami sebagai keberhasilan semantuk dari suatu sistem informasi yang berkaitan dengan fitur seperti kelengkapan informasi, akurasi, format, mata uang, relevansi, ketepatan waktu, ketepatan, keandalan, aksesibilitas dan keringkas.

3) Kualitas Layanan

"Kualitas Layanan adalah evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari sistem informasi (Kara, 2018)

2.3 Penelitian Sebelumnya

- a. Dalam penelitian (Kara, 2018) berjudul Pengaruh Pengguna dan Kepuasan Pengguna e-Filing terhadap Kepatuhan Pajak. Penelitiannya ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas informasi, kualitas system, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh social, ekspektasi usaha, ekspektasi hasil, penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dengan menyebarkan kuesioner secara online dan offline kepada wajib pajak orang pribadi pengguna e-filing. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing namun berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-Filing*. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna *e-Filing*. Kondisi yang memfasilitasi dan pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Ekspektasi usaha dan ekspektasi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, serta penggunaan dan kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.
- b. Dalam penelitian (Firdaus, 2019) yang berjudul Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh: (1) Kualitas system *e-Filing* terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. (2) Persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. (3) Keamanan dan Kerahasiaan system *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan dan persepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikn SPT Tahunan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dari penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dan variabel lainnya ialah Penerapan e-Filing SPT Tahunan (X).

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan sebagai objek penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar yang telah ditentukan menggunakan metode *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan program SPSS yang di dalamnya meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.

4. ANALISIS DATA

1. Uji Validitas

- a. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Penerapan *E-Filing* (X)

Hasil Uji Validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang diajukan untuk variable penerapan *E-Filing* (X) memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,01 yaitu 0,000 dan nilai *Pearson Correlation* yaitu antara 0,647 sampai dengan 0,830 dari seluruh item

pernyataan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat pada kuesioner untuk variable penerapan *e-Filing* dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang diajukan untuk variable kualitas pelayanan (Y) memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,01 yaitu 0,000 dan nilai *Pearson Correlation* yaitu antara 0,613 sampai dengan 0,824 dari seluruh item pernyataan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat pada kuesioner untuk variable kualitas pelayanan yang dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa variable penerapan *e-Filing* yang digunakan untuk mengumpulkan data telah reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,911 lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-Filing* (X) yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dinyatakan reliable. Hasil uji ini juga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengumpulkan data telah reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,927 lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (Y) yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dinyatakan reliable. Adapun hasil data rekapitulasi instrumen uji

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas untuk grafik histogram memperlihatkan bahwa garis histogram memiliki distribusi data yang mengikuti kurva bentuk lonceng yang tidak mencong ke kanan maupun mencong ke kiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Hasil uji normalitas untuk grafik normal plot juga memperlihatkan bahwa data terdistribusi normal, ini dapat dilihat dari penyebaran data di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dari kedua grafik tersebut dapat diasumsikan bahwa data terdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil Uji Heteroskedastisitas menunjukkan

bahwa variabel yang diuji tidak mengandung heteroskedastisitas karena nilai signifikansi hasil korelasi sebesar 0,279 yang lebih besar dari 0,01 (1 persen)

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil Analisis Regresi Linear Berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,768 + 1,082X$$

Berdasarkan model persamaan yang diperoleh, dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 3,768 hal ini berarti jika penerapan *e-Filing* nilainya nol, maka variabel kualitas pelayanan di KPP Pratama Makassar Selatan sebesar 3,768 satuan.

Nilai koefisien regresi (b) bernilai positif yaitu sebesar 1,082 hal ini berarti bahwa jika variabel penerapan *e-Filing* pajak mengalami peningkatan sebesar 1,082 satuan, maka kualitas pelayanan di KPP Pratama Makassar Selatan akan mengalami peningkatan sebesar 1,082 satuan.

b. Koefisien Determinasi Adjusted (R Square)

Berdasarkan hasil Uji R Square, menunjukkan angka 0,686 atau sebesar 69%. Hal tersebut berarti variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel penerapan *e-Filing* sebesar 69%. Sedangkan sisanya 31% (100%-69%=31%) dijelaskan oleh sebab-sebab lainnya diluar dari penelitian ini dikarenakan peneliti hanya membahas mengenai variabel penerapan *e-Filing*.

c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai Sig. Sebesar 0,000 < probabilitas 0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti bahwa ada pengaruh penerapan *e-Filing* (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* SPT Tahunan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kualitas pelayanan wajib pajak orang pribadi.

Hasil deskripsi variabel penelitian penerapan *e-Filing* diperoleh rata-rata skor aktual sebesar 87,8 % dan termasuk dalam kategori sangat baik. Adapun indikator penerapan *e-Filing* yaitu indikator penggunaan *e-Filing* sebesar 90,4 % dan termasuk

kategori sangat baik dan indikator kepuasan pengguna sebesar 86,2 persen dan termasuk kategori sangat baik.

Hasil deksripsi variabel penelitian kualitas pelayanan diperoleh rata-rata skor actual sebesar 85,5 % dan termasuk kategori sangat baik. Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu indikator kualitas informasi dengan skor sebesar 82,9 % dan termasuk kategori sangat baik, indikator kualitas sistem dengan skor sebesar 85,5% dan termasuk kategori sangat baik dan indikator kualitas layanan dengan skor sebesar 89,9% dan termasuk kategori sangat baik.

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21.0, hasil regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 3,768 + 1,082X$, hasil ini berarti bahwa jika penerapan *e-Filing* nilainya nol, maka variabel kualitas pelayanan di KPP Pratama Makassar Selatan sebesar 3,768 satuan. Nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 1,082 satuan hal ini berarti bahwa jika variabel kualitas penerapan *e-Filing* meningkat sebesar 1,082 satuan, maka kualitas pelayanan di KPP Pratama Makassar Selatan akan mengalami peningkatan sebesar 1,082 satuan. Adapun mengenai uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$ maka hipotesis diterima. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (DeLone & Mclean, 2003) yang mengatakan bahwa semakin tinggi nilai kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan yang ditemukan pada sistem informasi (*e-Filing*), maka semakin tinggi pengaruh yang diberikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna (wajib pajak). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara penerapan *e-Filing* terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil observasi lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa dari sekian banyak wajib pajak yang datang di loket *e-Filing*, rata-rata mengeluhkan tentang sistem yang eror, lupa cara pelaporan *e-Filing* maupun cara mengganti password. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya persentase skor actual dari indikator kualitas informasi dan indikator kepuasan pengguna.

Selain dari hasil olah data tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Victor Tristiardjo, staff bagian pelayanan *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Selatan. Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa wajib pajak cenderung melaporkan SPT Tahunannya diakhir masa yang ditentukan yaitu pada bulan maret, sehingga

menyebabkan lonjakan pada server system *e-Filing*. Salah satu alasan wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT Tahunan diakhir masa pelaporan dikarenakan biasanya bukti pemotongan pajak diterbitkan bersamaan dengan laporan keuangan perusahaan yang nantinya akan digunakan bersamaan dengan laporan keuangan perusahaan yang nantinya akan digunakan sebagai bukti saat melakukan pelaporan SPT Tahunan.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu tentang Pengaruh Penerapan *E-Filing* SPT Tahunan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel penerapan *e-Filing* SPT Tahunan (X) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kualitas pelayanan wajib pajak orang pribadi (Y). Hal tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 1,082 dan uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$ maka hipotesis diterima.
- 2) Hasil deskripsi variabel penelitian penerapan *e-Filing* SPT Tahunan (X) diperoleh rata-rata skor actual sebesar 87,8 % dan termasuk dalam kategori sangat baik. Meskipun demikian salah satu indikator yang berada dibawah rata-rata persentase skor actual yaitu indikator yang berada dibawah rata-rata persentase skor actual yaitu indikator kepuasan pengguna dengan persentase skor actual sebesar 86,2 persen.
- 3) Hasil deskripsi variabel penelitian kualitas pelayanan wajib pajak orang pribadi (Y) diperoleh rata-rata skor actual sebesar 85,5 % dan termasuk kategori sangat baik. Meskipun demikian salah satu indikator yang berada dibawah rata-rata persentase skor actual yaitu indikator kualitas informasi dengan persentase skor actual sebesar 82,9 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, D. K. (2019, November). *Pentingnya Pembayaran Pajak untuk Negara*. Retrieved from Pajakku: <https://www.pajakku.com/read/5da03b54b01c4b456729/Pentingnya-Pembayaran-Pajak-untuk-Negara>
- APBN. (2020). *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. Retrieved from <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>
- Bhuono. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Budiarto, Astrid. (2016). *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- DeLone, & Mclean. (2003). *Information Systems Success Model: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems* / Spring, 19(4), 9-30. Retrieved from <https://doi.org/10.1073/pnas.0914199107>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60-90. Retrieved from <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Electronic Filing*. Retrieved Mei 5, 2020, from DJP: <https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing>
- Fidel. (2010:56). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Murai Kencana.
- Firdaus, A. S. (2019). *Penerapan E-FILING terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan*.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23* (Vol. 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kara, R. N. (2018). *Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna E-Filing terhadap Kepatuhan WP*. Yogyakarta.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. M. (2002). *The Measurement of Web-Customer Satisfaction An Expectation and Disconfirmation Approach*. In *Information Systems Research*, 13(3) (pp. 296–315). Retrieved from <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.296.76>
- Narimawati. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Pajak, D. J. (2020). *SPT Tahunan Pajak Penghasilan*. Retrieved from SSD SPT Tahunan PPh: <https://www.pajak.go.id/id/ssd-spt-tahunan-pph>
- Parasuraman, A. Z. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Prabandaru, A. (2019, February 27). *Penyampaian SPT Melalui E-Filing, Berikut 7 Kelebihannya*. Retrieved Juli 7, 2020, from Laporan Pajak: <https://klikpajak.id/blog/berita-pajak/penyampaian-spt-melalui-e-filing-berikut-7-kelebihannya/>

- Sugiyono. (2014). *Metode Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Retrieved from http://repository.upi.edu/23354/9/S_JKR_1100554_Bibliography.pdf
- Sugiyono. (2015). *Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016, February 22). *Kualitas Pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya*. Retrieved Juli 7, 2020, from Universitas Ciputra Entrepreneurship Online: <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>
- Victor Tristiardo. (2020, Juli 20). Dasar Diberlakukannya Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing. (Oki Kurniawan, Interviewer)
- Victor Tristiardo. (2020, Juli 20). Efektif dan Efisien dari Sistem E-Filing. (Oki Kurniawan, Interviewer)
- Victor Tristiardo. (2020, Juli 20). Keunggulan dari Sistem E-Filing. (Oki Kurniawan, Interviewer)
- Victor Tristiardo. (2020, Juli 20). Sebelum Adanya Sistem E-Filing. (Oki Kurniawan, Interviewer)