

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

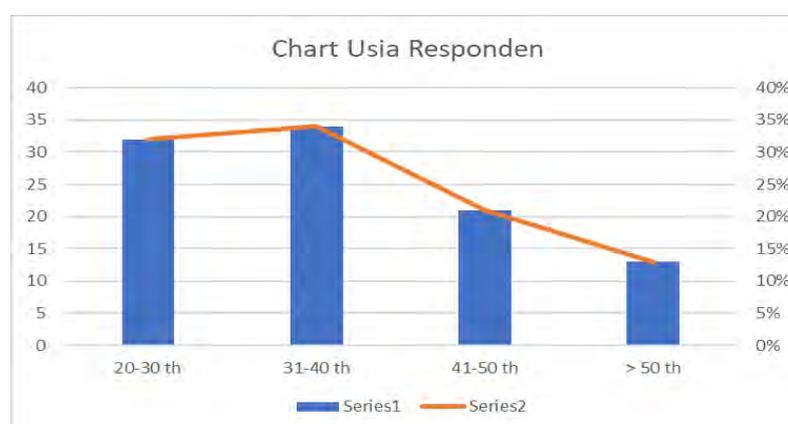
Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak yang berada pada Kantor Pajak yang terdapat di Tanjungbalai Asahan. Sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Dari 100 kuesioner yang dibagikan sebanyak 100 kuesioner yang dikembalikan.

Tabel 5 Keterangan Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner yang dikirim	100
Kuisisioner yang kembali	100
Kuisisioner yang tidak kembali	-
Kuisisioner yang ditolak	-
Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian	100
Tingkat pengembalian (<i>respon rate</i>)	100%

Tabel 6 Data Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
20-30 th	32	32%
31-40 th	34	34%
41-50 th	21	21%
> 50 th	13	13%
Total	100	100%

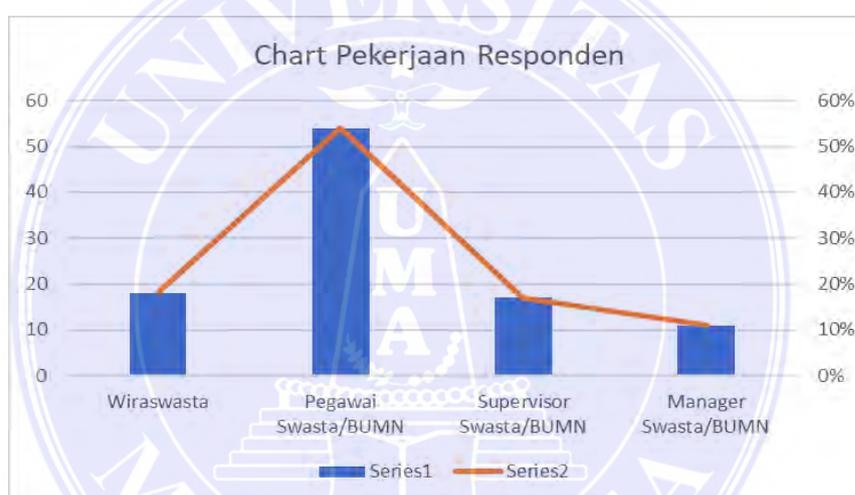


Gambar 2 Chart Usia Responden

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden berusia 20 hingga 30 tahun sebanyak 32 orang, 31 hingga 40 tahun sebanyak 34 orang, 41 hingga 50 tahun sebanyak 21 orang, dan di atas 50 tahun sebanyak 13 orang.

Tabel 7 Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Wiraswasta	18	18%
Pegawai Swasta/BUMN	54	54%
Supervisor Swasta/BUMN	17	17%
Manager Swasta/BUMN	11	11%
Total	100	100%

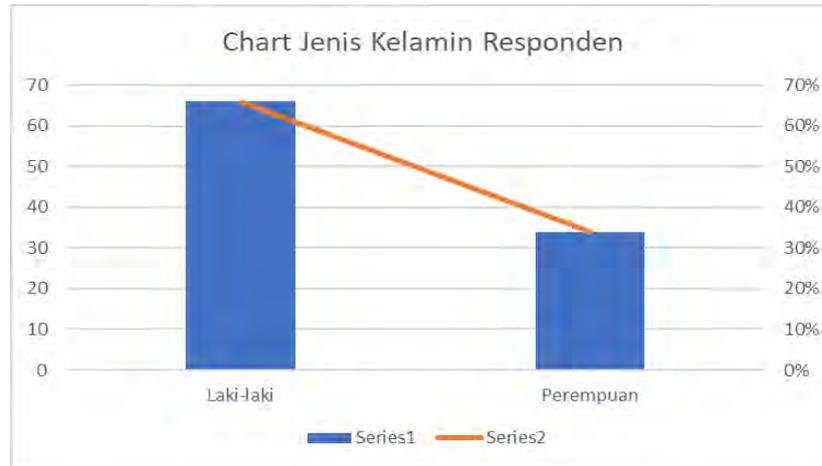


Gambar 3 Chart Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa pekerjaan responden, diantaranya responden yang wiraswasta sebanyak 18 orang, pegawai swasta/BUMN sebanyak 54 orang, Supervisor swasta/ BUMN sebanyak 17 orang, dan Manager Swasta/BUMN sebanyak 11 orang.

Tabel 8 Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	66	66%
Perempuan	34	34%
Total	100	100%

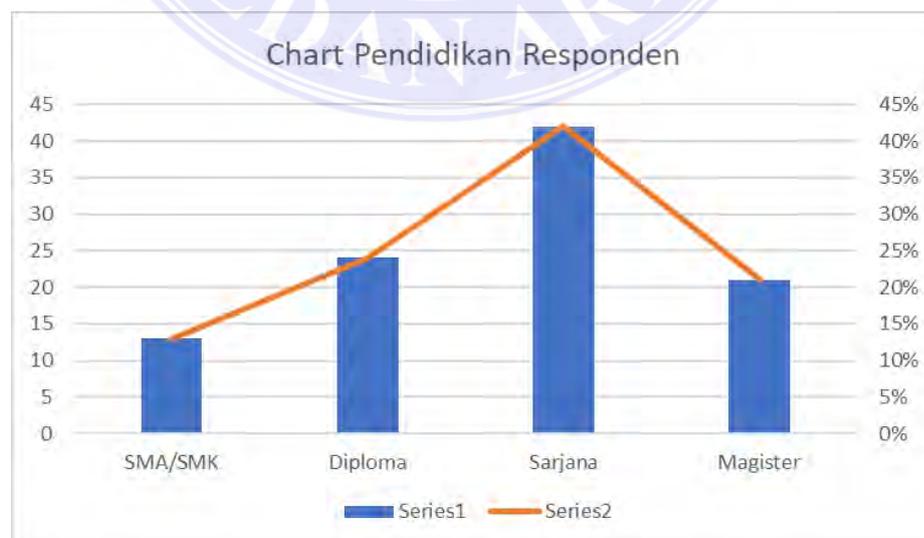


Gambar 4 Chart Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang.

Tabel 9 Data Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	13	13%
Diploma	24	24%
Sarjana	42	42%
Magister	21	21%
Total	100	100%



Gambar 5 Chart Pendidikan Responden

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Pendidikan dari responden diantaranya yang tamat SMA/SMK ada sebanyak 13 orang, Diploma ada 24 orang, Strasa 1 atau Sarjana 42 orang, dan Magister atau S2 sebanyak 21 orang.

Tabel 10 Distribusi Jawaban Responden

SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK (X1)										
No	SS		S		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	60	60	34	34	5	5	1	1	100	100
2	55	55	34	34	11	11	0	0	100	100
3	61	61	30	30	9	9	0	0	100	100
4	60	60	31	31	8	8	1	1	100	100
5	61	61	33	33	6	6	0	0	100	100
6	43	43	46	46	10	10	1	1	100	100
7	45	45	48	48	6	6	1	1	100	100
8	43	43	52	52	5	5	0	0	100	100
KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X2)										
No	SS		S		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	56	56	29	29	14	14	1	1	100	100
2	51	51	34	34	11	11	4	4	100	100
3	55	55	30	30	13	13	2	2	100	100
4	56	56	29	29	13	13	2	2	100	100
5	46	46	36	36	14	14	4	4	100	100
6	50	50	37	37	10	10	3	3	100	100
7	53	53	35	35	10	10	2	2	100	100
8	48	48	35	35	15	15	2	2	100	100
KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)										
No	SS		S		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	60	60	29	29	10	10	1	1	100	100
2	61	61	25	25	11	11	3	3	100	100
3	66	66	18	18	14	14	2	2	100	100
4	66	66	19	19	12	12	3	3	100	100
5	63	63	25	25	11	11	1	1	100	100
6	53	53	34	34	11	11	2	2	100	100
7	61	61	27	27	9	9	3	3	100	100
8	66	66	19	19	12	12	3	3	100	100

4.1.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menjelaskan variabel Sistem elektronik bagi wajib pajak dan Kepuasan Wajib Pajak. Analisis deskriptif ini dapat diuji dengan menggunakan statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, minimum, dan standar deviasi, dan juga dapat dilihat dari klasifikasi masing-masing variabel.

Tabel 11 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem Elektronik bagi WP	100	16.00	32.00	27.6000	3.29677
Kualitas Pelayanan Pajak	100	10.00	32.00	26.7500	4.60868
Kepuasan Wajib Pajak	100	11.00	32.00	27.7000	4.56269
Valid N (listwise)	100				

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak (x1) memiliki nilai terendah sebesar 16.00 dan nilai tertinggi sebesar 32.00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 27.6 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 3.29.

Variabel kualitas pelayanan pajak (x2) memiliki nilai terendah sebesar 10.00 dan nilai tertinggi sebesar 32.00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 26.75 dan tingkat sebaran datanya sebesar 4.6.

Variabel kepuasan wajib pajak (y) memiliki nilai terendah sebesar 11.00 dan nilai tertinggi sebesar 32.00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 27.7 dan tingkat sebaran datanya sebesar 4.56.

4.1.2. Uji Kualitas Data

Kegiatan pengolahan data dengan melakukan tabulasi terhadap kuesioner dengan memberikan dan menjumlahkan bobot jawaban pada masing-masing

pertanyaan untuk masing-masing variabel. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistik antara lain dengan pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner, sehingga kualitas kuesioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan pertanyaan dan faktor situasional merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat pengukur variabel yang akan diteliti.

Jika alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data tidak andal atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak akan mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya, oleh karena itu dalam penelitian ini diperlukan

1. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor pertanyaan. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah apabila koefisien korelasi r kurang dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 5 persen berarti butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2013).

Tabel 12 Output Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r_{tabel} ($n=100$)	Keterangan
Sistem Elektronik bagi wajib Pajak (X1)	P1	0.663	0.2565	Valid
	P2	0.739	0.2565	Valid
	P3	0.757	0.2565	Valid
	P4	0.778	0.2565	Valid
	P5	0.714	0.2565	Valid
	P6	0.524	0.2565	Valid
	P7	0.464	0.2565	Valid
	P8	0.396	0.2565	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	P1	0.467	0.2565	Valid
	P2	0.797	0.2565	Valid
	P3	0.827	0.2565	Valid
	P4	0.729	0.2565	Valid

	P5	0.739	0.2565	Valid
	P6	0.762	0.2565	Valid
	P7	0.755	0.2565	Valid
	P8	0.728	0.2565	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	P1	0.699	0.2565	Valid
	P2	0.743	0.2565	Valid
	P3	0.728	0.2565	Valid
	P4	0.714	0.2565	Valid
	P5	0.705	0.2565	Valid
	P6	0.765	0.2565	Valid
	P7	0.765	0.2565	Valid
	P8	0.712	0.2565	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel di atas terdapat nilai r hitung, dimana jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ berdasarkan uji signifikan 0.05, maka hasil uji validitas dinyatakan valid. Nilai r tabel dapat dihitung dengan rumus $n-2$, di mana menyatakan banyaknya responden untuk uji validitas. Maka $n=100$, sehingga $100-2=98$. Nilai r tabel dengan derajat bebas 98 senilai 0,2565. Nilai patokan untuk uji validitas adalah r hitung yang mendapat nilai lebih besar dari $r \text{ tabel} = 0,2565$.

Berdasarkan hasil output yang telah di olah oleh Ms. Excel, maka di dapat nilai koefisien regresi atau r hitung yang jumlahnya lebih besar dari r tabel yaitu 0,2565, maka artinya data dengan 100 responden tersebut bersifat valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama (Sekaran, 2006) dan jika dilakukan pengukuran kembali dari waktu ke waktu oleh orang lain (Ghozali, 2013). Pengujian ini dilakukan untuk menghitung koefisien Cronbach alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (reliable) bila mempunyai koefisien Cronbach alpha $> 0,6$ (Ghozali, 2013).

Tabel 13 Output Uji Reliabilitas (*Alpha Cronbach*)

Variabel	Nilai Alpha Cronbach
Sistem Elektronik bagi wajib Pajak (X1)	0.785
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0.872
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.873

Hasil uji reliabilitas kuesioner sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai *Alpha Cronbach* bernilai di atas 0.6 yang artinya bahwa data bersifat reliabel.

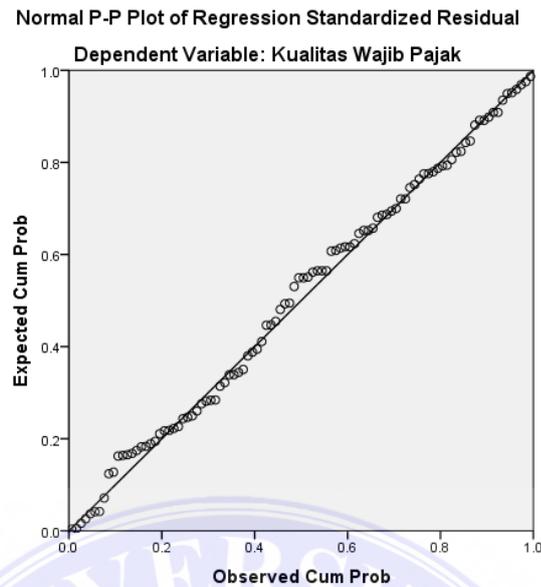
4.1.3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka diperlukan pengujian asumsi klasik yang meliputi pengujian normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastitas.

1. Uji Normalitas

Untuk mengetahui bentuk distribusi data, bisa dilakukan dengan grafik distribusi dan analisis statistik. Pengujian dengan distribusi dilakukan dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan ploating data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal.

Jika distribusi atau residual normal, maka garis yang menggambarkan data yang sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Uji normalitas dengan grafik dapat dilakukan dengan program SPSS dengan analisis grafik Normal Probability Plot.



Gambar 6 Normalitas P-Plot

Berdasarkan output chart di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik plotting yang terdapat pada gambar Normal P-Plot selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu, sebagaimana dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik *probability plot* dapat disimpulkan bahwa nilai residual dalam analisis regresi lienar berganda dalam penelitian ini dapat terpenuhi.

2. Uji Multikolinearitas

Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat besarnya nilai variance inflation factor (VIF). Jika VIF dibawah 10 dan Tolerance Value diatas 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 14 Output Uji Multikolinearitas (*Tolerance and VIF*)

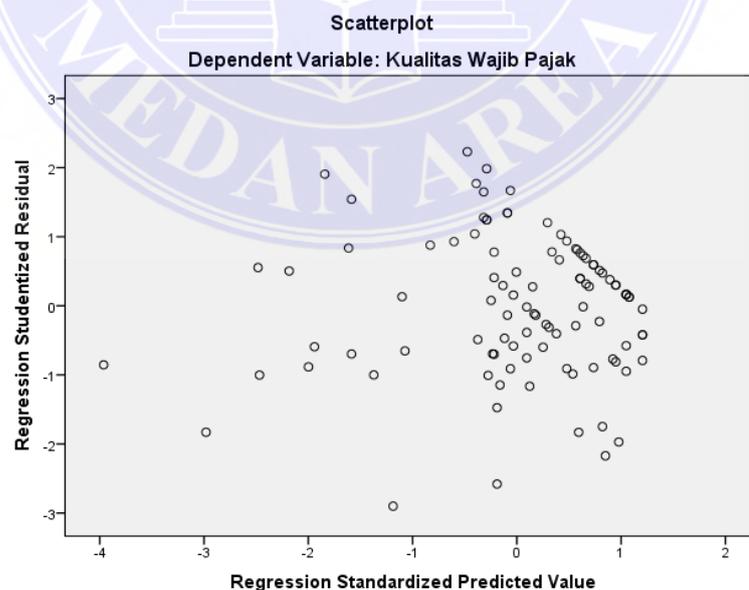
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Sistem Elektronik bagi WP	.602	1.661
Kualitas Pelayanan Pajak	.602	1.661

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa VIF dibawah 10 yaitu senilai 1.661 dan Tolerance Value diatas 0,1 yaitu senilai 0.602, artinya bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada penelitian ini.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot antara nilai variabel terikat (ZSPRED) dengan residualnya (SRESID), dimana sumbu X adalah yang diprediksi dan sumbu Y adalah residual (Danang Sunyoto, 2013:91). Menurut Imam Ghozali (2006), dasar pengambilan keputusan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- c. Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- d. Jika tidak ada yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang ada menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas. Oleh karena itu, model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 15 Perbandingan Hasil Uji Asumsi Klasik

No	Uji Asumsi Klasik	Batas Kritis	Hasil Penelitian	Kesimpulan
1	Normalitas : Normal P-Plot	Data mendekati garis lurus	Data mendekati garis lurus	Data Normal
2	Multikolinearitas a. VIF	>0.1	Implementasi System Elektronik : 0.955, Kualitas Pelayanan : 0.955	Tidak Terjadi Multikolinearitas
	b. Tolerance	<10	Implementasi System Elektronik : 1.047, Kualitas Pelayanan : 1.047	
3	Heterokedastisitas	titik-titik yang ada menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas	Scatterplot : Titik-titik tersebar secara merata dan tidak membentuk sebuah pola	Tidak mengalami Heterokedastisitas

4.1.4. Uji Hipotesis

Sebelum memasuki uji hipotesis pada umumnya, maka berikut hasil output analisis regresi linear berganda pada penelitian ini. Hipotesis pertama dan kedua akan diuji dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Wajib Pajak
 X1 = Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak
 X2 = Kualitas Pelayanan Pajak
 a = Konstanta
 b = Koefisien
 e = Error

Tabel 16 Persamaan Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.804	2.319		-.347	.730
1 Sistem Elektronik bagi WP	.576	.107	.416	5.374	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	.471	.077	.476	6.145	.000

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut berikut:

$$Y = -0.804 + 0.576X_1 + 0.471X_2 + e$$

1. Nilai konstanta (a) sebesar -0.804 dengan nilai negative. Dengan nilai tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wajib pajak akan mengalami penurunan senilai -0.804 apabila masing-masing variable X1 (sistem elektronik bagi wajib pajak) dan X2 (kualitas pelayanan pajak) bernilai 0 (nol).
2. X1 = 0.576, dimana Variabel implementasi system elektronik bagi wajib pajak bernilai 0,576 (bernilai positif), berarti implementasi system elektronik bagi wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menggambarkan bahwa jika setiap kenaikan satu

satuan variable system elektronik wajib pajak dengan asumsi variable independent lain tetap akan menaikkan kepuasan wajib pajak sebesar 0.576

3. $X_2 = 0.471$, dimana jika Variabel kualitas pelayanan pajak bernilai 0,471 (bernilai positif), berarti kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menggambarkan bahwa jika setiap kenaikan satu satuan variable kualitas pelayanan pajak dengan asumsi variable independent lain tetap akan menaikkan kepuasan wajib pajak sebesar 0.576.

1. Uji Partial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Cara mendapatkan nilai t tabel ialah dengan mencari nilai derajat bebas dengan rumus $Df = n - k$ ($100 - 2$) = 98, nilai t tabel dengan derajat bebas 98 ialah sebesar 1.98447 (Lampiran).

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mengenai hasil uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} variabel implementasi system elektronik bagi wajib pajak diperoleh sebesar 5.374 lebih besar dari t_{tabel} 1.98447 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini berarti bahwa implementasi system elektronik bagi wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$.

Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan pajak diperoleh sebesar 6.145 lebih besar dari t_{tabel} 1.98447 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka H_0 diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji hipotesis dengan F- test digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas secara bersarna – sama dengan variabel terikat. Berikut tabel uji simultan (uji F), yaitu:

Tabel 17 Output Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1339.122	2	669.561	89.970	.000 ^b
	Residual	721.878	97	7.442		
	Total	2061.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sistem Elektronik bagi WP
Tabel 4.12. menunjukkan bahwa F tabel didapat dari :

$$df(n1) = k - 1 \text{ jadi } 2 - 1 = 1$$

$$df(n2) = n - k \text{ jadi } 100 - 2 = 98$$

dimana F tabel dengan taraf signifikansi $5\% = 3.94$ (*Lampiran*) yang berarti nilai F hitung sebesar 89.97 dan nilai signifikansinya 0.00 lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa implementasi system elektronik bagi wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dapat dilihat dari koefisien korelasi parsialnya. Variabel independen yang memiliki koefisien korelasi terbesar, maka variabel tersebutlah yang paling berpengaruh

Tabel 18 Koefisien Determinasi R^2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.806 ^a	.650	.643	2.72801	1.812

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sistem Elektronik bagi WP

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan Tabel di atas nilai koefisien determinasi R^2 terletak pada kolom *R-Square*. Diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.650 atau sebesar 65.0%. Nilai tersebut berarti seluruh variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan wajib pajak sebesar 65,0%, sedangkan sisanya sebesar 35,0% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini diantaranya Kesadaran Pajak, Hukum Pajak, Sanksi Pajak, dan Sikap Rasional dalam membayar Pajak.

4.2. Pembahasan

1. Pengujian Implementasi system elektronik bagi wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan “Implementasi system elektronik bagi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak”. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} variabel implementasi system elektronik bagi wajib pajak diperoleh sebesar 5.374 lebih

besar dari t_{tabel} 1.98447 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini berarti bahwa implementasi system elektronik bagi wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$.

Menurut Yulia Indriani (2019), dapat disimpulkan bahwa sistem elektronik (e-registrasi, e-billing, e-spt dan e-filing) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian dari Yulia Indriani (2019) yang menganalisis Sistem Administrasi Modernisasi Aplikasi Pajak Pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Nur Anisa Putri (2018) dalam penelitiannya bahwa Kualitas Sistem Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-filing. Semakin berkualitasnya sistem perpajakan di Indonesia maka akan semakin besar pula kepuasan pengguna sistem tersebut.

Begitu juga dengan penelitian Afandi Harlim (2019), yang menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kualitas layanan dan program e-filing mempengaruhi kepatuhan melalui kualitas layanan.

2. Pengujian kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan “kualitas pelayanan pajak bagi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak”. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan pajak diperoleh sebesar 6.145 lebih besar dari t_{tabel} 1.98447 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka hipotesis yang diajukan diterima.

Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$.

Hal ini didukung oleh penelitian Petrus Gomie (2010), yang menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, berwujud memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa kelima variabel tersebut memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, dengan koefisien regresi positif menunjukkan arah yang artinya semua variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Disarankan bahwa peningkatan kualitas layanan bagi karyawan dalam bentuk akurasi dan kecepatan layanan, control informasi, pemberian jaminan keamanan, keramahan dan kesopanan, serta memiliki penampilan yang bersih dan menarik, dengan demikian yang diharapkan kepuasan wajib pajak akan mendapatkan kepuasan.

Menurut Yudianto (2012), Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Hal ini berarti variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel keandalan dinilai oleh Wajib Pajak berpengaruh dominan dibandingkan variabel lain yang memberikan rasa puas bagi Wajib Pajak.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian M Andi Setijo Nugroho (2005) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan wajib pajak dengan indicator kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik pada penelitiannya.

3. Pengujian implementasi system elektronik bagi wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan “Implementasi system elektronik wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak”. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 89.167 dan nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa implementasi system elektronik bagi wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Wulan Sepvita Sari (2017), dengan hasil dari pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan system elektronik dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.