

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI
WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPUASAAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PAJAK TANJUNGBALAI
ASAHAN**

SKRIPSI

OLEH:

MAHADIR AFIV NASUTION

NPM : 15.833.0027



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/3/23

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI
WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPUASAAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PAJAK TANJUNGBALAI
ASAHAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area

OLEH:

MAHADIR AFIV NASUTION

NPM : 15.833.0027

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

i

Document Accepted 14/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/3/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan
Nama : MAHADIR AFIV NASUTION
NPM : 15.833.0027
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing



(Dra. Hj. Retnawati Siregar, M.Si)

Pembimbing

Mengetahui :



(Dr. Hsan Efendi, SE., M.Si)

Dekan



(Sari Nuzullina Rahmadhani, SE., Ak., M.Acc)

Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : 20/Januari/2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mahadir Afiv Nasution
NPM : 15.833.0027
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 20 Januari 2021

Yang menyatakan



Mahadir Afiv Nasution

15.833.0027

RIWAYAT HIDUP

Mahadir Afiv Nasution dilahirkan di Kota Tanjungbalai pada tanggal 03 April 1997 dari Ayah Anwar Nasution dan Ibu Ely Astuty. Peneliti merupakan putra ke 1 (satu) dari 4 (empat) bersaudara.

Tahun 2015 Peneliti lulus dari SMA Negeri 1 Tanjungbalai dan pada tahun 2015 Peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi di Universitas Medan Area.



HALAMAN PERNYATAAN

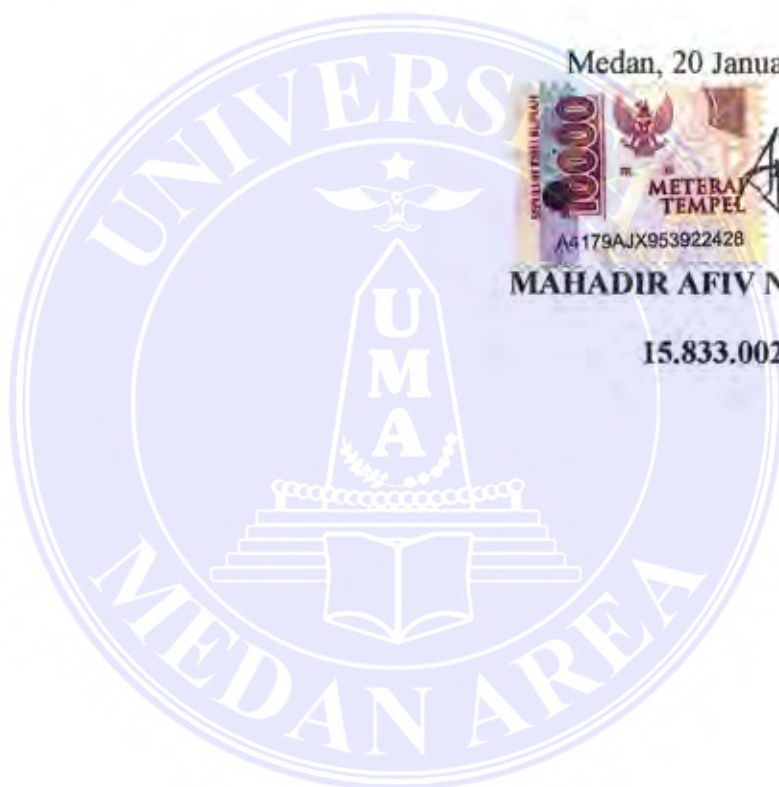
Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sajana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip hasil karya dari orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulis ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 20 Januari 2021



MAHADIR AFIV NASUTION

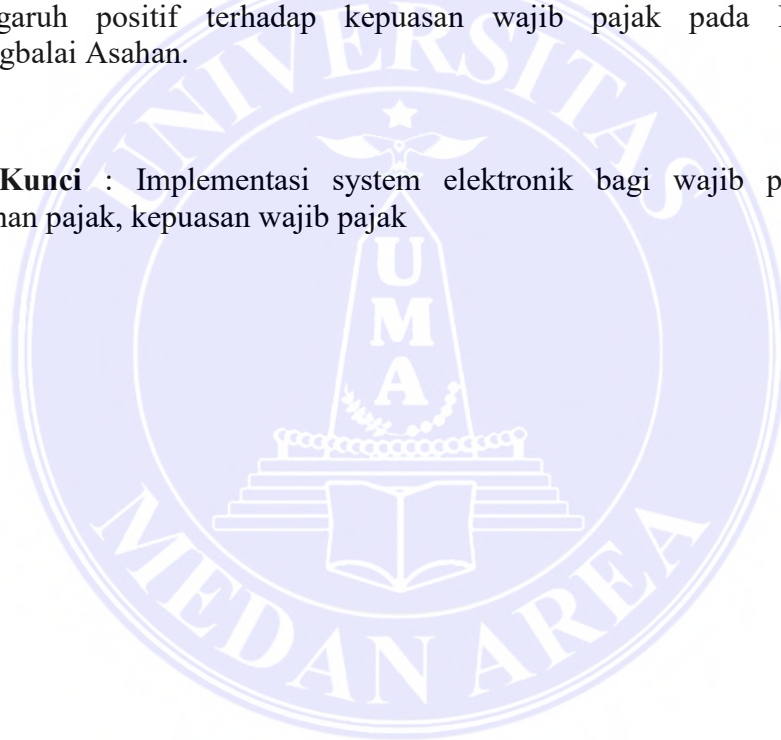
15.833.0027



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket/kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pajak Tanjungbalai. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi berganda dengan IBM SPSS versi 21.00. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa implementasi system elektronik bagi wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan. Kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan. Dan implementasi system elektronik bagi wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan.

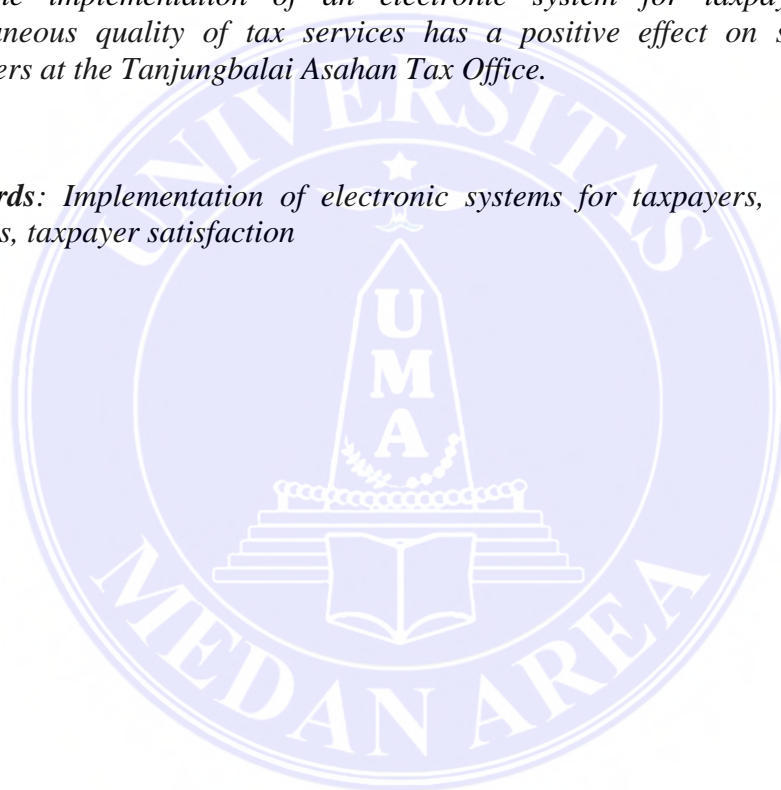
Kata Kunci : Implementasi system elektronik bagi wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kepuasan wajib pajak



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Effect of Electronic System Implementation for Taxpayers and Quality of Tax Services on Taxpayer Satisfaction at the Tanjungbalai Tax Office. This type of research is quantitative associative. The data source used in this study is primary data. Data collection techniques using a questionnaire / questionnaire given to individual taxpayers at the Tanjungbalai Tax Office. The data analysis technique used in the study was multiple regression analysis with IBM SPSS version 21.00. The results of hypothesis testing state that the implementation of an electronic system for taxpayers partially has a positive effect on satisfaction of taxpayers at the Tanjungbalai Asahan Tax Office. The quality of tax services partially has a positive effect on satisfaction of taxpayers at the Tanjungbalai Asahan Tax Office. And the implementation of an electronic system for taxpayers and the simultaneous quality of tax services has a positive effect on satisfaction of taxpayers at the Tanjungbalai Asahan Tax Office.

Keywords: *Implementation of electronic systems for taxpayers, quality of tax services, taxpayer satisfaction*



KATA PENGANTAR

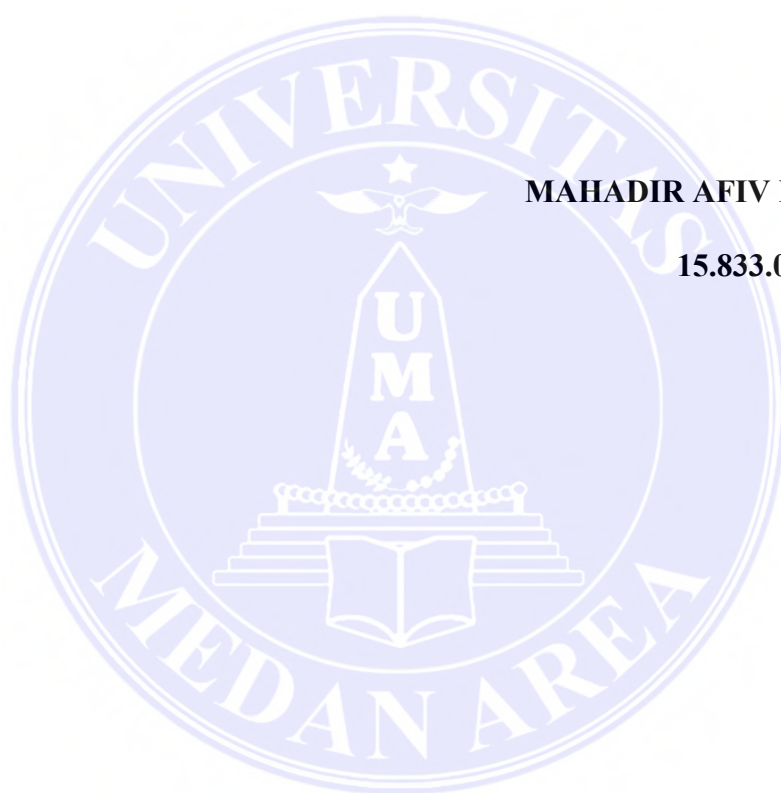
Assalamualaikum, Wr. Wb. Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini menjadi salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Universitas Medan Area. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi ini yang berjudul: “Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan”.

Terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzulina R, SE, AK, M.Acc, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area
4. Ibu Dra. Hj. Retnawati Siregar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang memberikan saran dan masukan dalam penelitian ini
5. Bapak Ilham Ramadhan Nst, SE., AK., M.Si, CA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran.
6. Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan dan seluruh pihak Kantor Pajak yang ikut serta dalam penelitian ini
7. Kedua orang tua peneliti yang selalu mendukung penelitian ini dari awal hingga akhir

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan Pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 20 Januari 2021



MAHADIR AFIV NASUTION

15.833.0027

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Teori-teori	7
2.1.1. Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan Pajak	8
2.1.3. Kepuasan Wajib Pajak	11
2.2. Penelitian Terdahulu	14

2.3. Kerangka Konseptual Pemikiran	16
2.4. Hipotesis	16
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Jenis, Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3.1.1 Jenis Penelitian.....	18
3.1.2 Waktu Penelitian	18
3.1.3 Tempat Penelitian	18
3.2. Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi.....	19
3.2.2 Sampel.....	19
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6. Teknik Analisis Data.....	22
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	22
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	22
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.6.4 Uji Hipotesis	28
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian	33
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	34
4.1.2 Uji Kualitas Data.....	35
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
4.1.4 Uji Hipotesis	42
4.2. Pembahasan.....	46
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	49

5.1. Kesimpulan	49
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	53

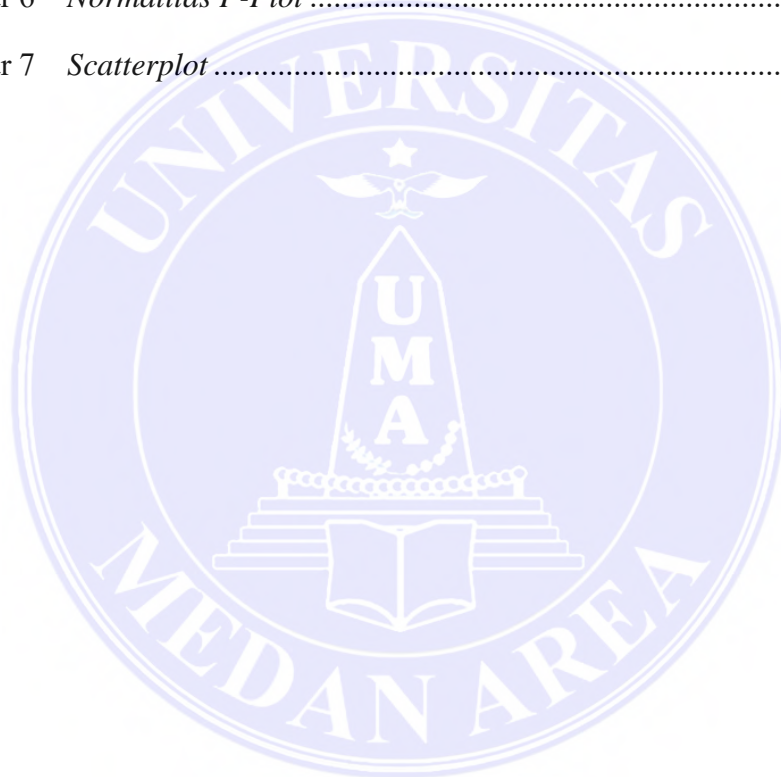


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Hasil Survey Kepuasan Wajib Pajak	3
Tabel 2 Review Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3 Rencana Waktu Penelitian	13
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 5 Keterangan Kuesioner.....	33
Tabel 6 Data Usia Responden.....	31
Tabel 7 Data Pekerjaan Responden	32
Tabel 8 Data Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 9 Data Pendidikan Responden	33
Tabel 10 Distribusi Jawaban Responden	33
Tabel 11 Statistik Deskriptif	34
Tabel 12 Output Uji Validitas	36
Tabel 13 Output Uji Reliabilitas (<i>Alpha Cronbach</i>).....	37
Tabel 14 Perbandingan Hasil Uji Asumsi Klasik	38
Tabel 15 Output Uji Multikolinearitas (<i>Tolerance and VIF</i>).....	40
Tabel 16 Output Uji Autokorelasi (<i>Durbin-Watson</i>)	41
Tabel 17 Persamaan Regresi Linear Berganda	43
Tabel 18 Output Uji Simultan (Uji F).....	45
Tabel 19 Koefisien Determinasi R^2	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian	12
Gambar 2 Chart Usia Responden.....	31
Gambar 3 Chart Pekerjaan Responden	32
Gambar 4 Chart Jenis Kelamin Responden	32
Gambar 5 Chart Pendidikan Responden	33
Gambar 6 <i>Normalitas P-Plot</i>	39
Gambar 7 <i>Scatterplot</i>	42



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2 Jawaban Responden	61
Lampiran 3 Output SPSS	72



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting guna membentuk pandangan positif bagi fiskus pajak. Dimulai dengan adanya rasa puas inilah, maka wajib pajak akan dengan mudah membayar kewajibannya. Diharapkan juga dengan adanya kepuasan tersebut dapat mengurangi penghindaraan pajak maupun penggelapan pajak yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi pemerintahan yang selalu berhubungan dengan seluruh sektor masyarakat terutama wajib pajak, menyadari sepenuhnya jika tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan tidak dapat diatasi. Reformasi utama yaitu melalui kualitas pelayanan modern yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan juga modernisasi sistem elektronik yang dapat digunakan dengan baik oleh wajib pajak. Salah satu tindakan agar dapat memuaskan Wajib Pajak, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak.

Memberikan kemudahan pada segala situasi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan guna menambah kualitas pelayanan bagi wajib pajak. Apabila pelayanan kurang memuaskan atau tidak sistematis maka nantinya akan memicu kesungkapan para Wajib Pajak untuk datang ke kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pelayanan selaku paras bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu adanya citra diantaranya kekariban, keanggunan serta rasa nyaman. Pelayanan yang dianggap memiliki kualitas merupakan pelayanan yang mampu membentuk suatu keadaan yang dinamis dan saling mempunyai keterkaitan dengan suatu jasa manusia,

produk, lingkungan dan proses yang mampu mewujudkan hasrat dari para wajib pajak.

Dengan adanya peningkatan dari kualitas pelayanan maka memerlukan pihak DJP termasuk para fiskus yang aktif agar menjaga kepuasan Wajib Pajak secara terus-menerus. Dalam memenuhi keinginan Wajib Pajak perlu dilakukan inovasi pelayanan seperti masukan-masukan yang diberikan oleh para Wajib Pajak disertai dengan mempergunakan kemampuan unit pelayanan (fiskus) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Maka dari itu, usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak dapat dilepas dari usaha guna menghitung tingkat kepuasan Wajib Pajak, dimana hasil atas pengukuran tersebut menjadi petunjuk dalam usaha memperbaiki tingkat kepuasan Wajib Pajak. Unit pelayanan (fiskus) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) perlu mencari solusi agar para Wajib Pajak bisa memperoleh pelayanan yang baik sehingga pada akhirnya akan menambah kepuasan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak merasakan kepuasan pelayanan yang nantinya akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak maka para Wajib Pajak juga akan semakin patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, membayar, menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).

Kementerian Keuangan bekerja sama dengan surveyor UGM dalam melakukan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKLP) pada tahun 2018, hasil dari survei tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan dari setiap wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan piak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) semakin baik dan meningkat. Seluruh aspek layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dilakukan pada saat melangsungkan survei diantaranya seperti kesesuaian

prosedur, informasi layanan, kemudahan akses informasi, kemampuan pegawai, sikap pegawai, akses layanan dan lain-lain. Seluruh aspek mempunyai indeks kepuasan terdiri dari 4 dari skala 5.

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Wajib Pajak

Tahun	Indeks Nilai Kepuasan Wajib Pajak	Persentase Nilai Kepuasan	Naik/ Turun
2015	4.1	82.00%	-
2016	3.87	77.40%	-4.60%
2017	4.27	85.40%	8.00%
2018	4.32	86.40%	1.00%

Sumber: <https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-03/LAKIN%20DJP%202017.pdf>

Dari hasil survei tersebut, terlihat adanya fluktuasi atau turun naiknya nilai kepuasan wajib pajak, nilai kepuasan belum meningkat secara optimal dan masih butuh pembenahan. Pembenahan yang direkomendasikan adalah meningkatkan kualitas sistem yang mengakomodasi keluhan wajib pajak dengan memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan para pemberi layanan, tanggung jawab dalam hal yang berkaitan antara wajib pajak dan sistem dalam penerimaan pelaporan pajak, kelengkapan fasilitas, kemudahan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, serta pelayanan pribadi yang diberikan kepada wajib pajak.

Memberikan informasi secara konsisten dan terus menerus kepada pengguna layanan terkait dengan alamat laman daring, serta masih ada beberapa layanan yang dianggap masih harus dipercepat untuk aktivitas wajib pajak dan masih ada layanan yang masih bisa dipermudah. Layanan yang perlu diperbaiki yang sifatnya hak fundamental wajib pajak memperoleh keadilan. Adapun kelemahan dari prosedur sistem pelayanan pada administrasi perpajakan yang

dilakukan secara manual memicu Direktorat Jenderal Pajak agar dapat menciptakan inovasi-inovasi dengan membuat sistem informasi berbasis elektronik untuk setiap Wajib Pajak. Inovasi-inovasi yang dibuat dengan sistem informasi berbasis elektronik guna lebih memudahkan setiap Wajib Pajak di dalam memadai kewajiban perpajakan. Masalah teknis yang sering terjadi dalam sistem pajak berbasis *online*. Hal yang sama juga terjadi setiap tahunnya yaitu ketika situs *web* yang digunakan untuk sistem pajak dipersiapkan Direktorat Jenderal Pajak mendekati batas akhir waktu untuk pelaporan SPT, para wajib pajak orang pribadi kerap mengalami kendala dan sulit dalam mengakses situs tersebut. Dan pada akhirnya pihak Direktorat Jenderal Pajak memanjangkan waktu pelaporan untuk pajak secara *online* memakai sistem elektronik keduanya adalah *e-SPT* dan *e-filing*. Upaya Dirjen Pajak mendorong wajib pajak melaporkan SPT pajak secara elektronik selama ini memang masih terkendala kesiapan infrastruktur.

Wilayah Kanwil yang mendapat penerimaan pajak sehingga berkontribusi teradap penerimaan nasional adalah Kanwil Sumut I dan Kanwil Sumut II, jumlah besarnya kontribusi 2,5 % sampai dengan 3%. Sampai dengan saat sekarang jumlah kontribusi nilai pembayaran yang dihasilkan pajak tahun 2019 terhitung sebesar Rp26,84 (dalam triliun) atau setara dengan 1,7% terhadap penerimaan nasional. Kanwil Sumut II meliputi Serdang Bedagai, Tebingtinggi, Asahan, Batubara, Tanjungbalai, Labuhanbatu, Labuhanbatu Utara, Labuhanbatu Selatan, Simalungun, Siantar, Mandailing Natal, Tapanuli Selatan, Padanglawas, Padanglawas Utara, Padangsidimpuan, Tapanuli Tengah, Sibolga, Nias, Nias

Selatan, Nias Utara, Nias Barat, Gunungsitoli, Humbang Hasundutan, Samosir, Tapanuli Utara, Toba Samosir, Dairi, Pakpak Barat, Tanah Karo.

Terlihat bahwa peran daerah yang kecil bisa berpengaruh besar terhadap nasional atau negara. Wajib pajak pada daerah kecil seperti Tanjungbalai Asahan harus diberikan lagi pengarahannya yang jelas mengenai perpajakan agar wajib pajak merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan.

Berdasarkan Latar belakang di atas maka peneliti memberi judul **“Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Apakah Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan?
3. Apakah Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan
3. Untuk mengetahui pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat dari Penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan bagi peneliti dan pemahaman serta penerapan teori teori yang berhubungan dengan Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak selama di bangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Memeberikan sumbangan pemikiran kepada pihak manajemen perusahaan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak-pihak lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat yang membaca terutama untuk menambah pengetahuan yang berhubungan dengan Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak sehingga

penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan masukan pada penelitian yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori-teori

2.1.1. Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak

1. Pengertian Sistem Elektronik

Menurut (Pujiani, 2012), suatu perkembangan yang mengikuti zaman menjadi semakin modern saat ini, hal tersebut terjadi guna agar pemerintah menciptakan inovasi-inovasi terbaru mengenai perpajakan yang bisa dipergunakan untuk memudahkan Wajib Pajak di dalam mewujudkan kewajiban perpajakan agar menjadi lebih efisien dan efektif hingga mampu menambah pendapatan negara sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan pada waktu sebelumnya. Maka dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melakukan suatu pembaharuan perpajakan dengan cara menciptakan sistem informasi berbasis teknologi yang disebut dengan sistem elektronik perpajakan

Atas dasar Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. 19/PJ/2009 membahas tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, Elektronik SPT yang dapat diartikan sebagai sebuah aplikasi berbasis internet yang dipergunakan di dalam pengisian data-data Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Wajib Pajak dengan bentuk aplikasi berbasis elektronik.

Atas Dasar Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-24/PJ/2009 membahas tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Penguatan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak (WP) dan/atau Pengusaha Kena Pajak (PKP). *E-Registration* merupakan aplikasi internet yang dipergunakan oleh Wajib Pajak secara *online* guna mendaftar

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), melaksanakan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan melaksanakan Perubahan Data Wajib Pajak.

Atas Dasar Peraturan Direktur Jendral Pajak No PER-1/PJ/2014 mengenai tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) bagi para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), *E-Filling* merupakan suatu aplikasi berbasis internet yang dipergunakan guna menyampaikan keperluan penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) Tahunan secara *online* dan *real time*.

2. Indikator Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak

Indikator yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Kecepatan pelaporan SPT
- b. Lebih hemat
- c. Perhitungan lebih cepat
- d. Kemudahan di dalam pengisian SPT
- e. Kelengkapan data-data dalam pengisian SPT
- f. Lebih ramah lingkungan (tidak menggunakan kertas dalam pelaporan)
- g. Tidak merepotkan / membebani Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Sumber : Pajak.go.id

2.1.2. Kualitas Pelayanan Pajak

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang dianggap dinamis berkaitan dengan produk-produk, individu/manusia, jasa, lingkungan dan produsennya guna mewujudkan atau bahkan lebih dari keinginan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai suatu yang berkaitan dengan bagaimana harapan/kebutuhan pengguna layanan terpenuhi dengan baik,

pelayanan dapat disebut memiliki kualitas jika mampu mengadakan produk-produk maupun jasa-jasa atas pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan dan keinginan para *user* pelayanan (Goetsch dan Davis dalam LAN, 2003).

Zulaikhah (2013) memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif tetapi tidak memiliki dukungan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai dampak eksternal yang terjadi dikarenakan berasal dari luar wajib pajak atau bisa juga keadaan yang diakibatkan dari paksaan kondisi. Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dari para fiskus pajak nantinya dapat berpengaruh pada penilaian masing-masing Individu maupun perusahaan yaitu para Wajib Pajak agar berkelakuan taat dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Menurut (Sapriadi, 2013), Kualitas pelayanan berupa perbandingan di antara kualitas pelayanan yang diinginkan *customer* dengan layanan yang diberikan kepada *customer*. Jika kualitas pelayanan yang dirasa sesuai atau bahkan lebih baik dari kualitas pelayanan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan telah memuaskan *customer* (pelanggan), begitu juga sebaliknya. Layanan publik yang dianggap berkualitas merupakan layanan yang berfokus kepada kemauan publik, lebih bertanggung jawab, efektif dan efisien.

Dari beberapa definisi di atas maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu pengukuran citra yang diakui publik yang berhubungan dengan pelayanan dari fiskus pajak ke para wajib pajak, apakah publik merasa puas ataupun merasa tidak puas. Kualitas pelayanan untuk melihat sebegus apa tingkat pelayanan yang dikerahkan sesuai ekspektasi para *customer*.

Menurut Boediono (2003) dikutip dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) pelayanan merupakan sebuah proses dukungan kepada individu lain dengan cara-cara yang ditentukan menggunakan kepekaan dan berkaitan dengan interpersonal individu agar terwujud keberhasilan dan kepuasan. Surat Keputusan Menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) No 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengurus pelayanan publik sebagai usaha memenuhi kebutuhan dari para penerima layanan atau memenuhi pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Boediono (2003) dikutip dalam Caroko (2015) merupakan sebuah proses yang mendorong para wajib pajak dengan cara tertentu yang perlu akan kepekaan dan memiliki keterkaitan dengan interpersonal guna terwujudnya keberhasilan dan rasa puas dari pelayanan yang diberikan. Selain dari pada itu, pelayanan yang diberikan fiskus merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang diberi oleh fiskus pajak di dalam memberi bantuan, bimbingan, atau mempersiapkan semua kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Emielia Mareta, 2014). Menurut Najib (2013) pemberian pelayanan atas pajak (*tax service*) memiliki fungsi untuk memberi rasa nyaman, rasa aman, dan kepastian untuk setiap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban serta haknya dalam aspek perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai suatu hal yang dapat meningkatkan kecenderungan wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta juga diinginkan agar para petugas pelayanan / fiskus dari

pajak perlu memiliki sikap kompetensi/berkompeten dan baik dalam semua hal yang berkaitan pada perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014).

2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2004) ada 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles, Tangibles* ataupun bukti fisik merupakan suatu kemampuan perusahaan menunjukkan ke eksistensinya kepada para pihak luar/eksternal. Pihak luar/eksternal yang dimaksud yaitu berupa penampakan serta kemampuan baik dalam bentuk sarana maupun prasarana yang berwujud di dalam perusahaan. Kondisi lingkungan sekitarnya merupakan bukti *real* dari pemberian layanan;
- b. *Reliability, Reliability* atau biasa disebut sebagai kehandalan merupakan suatu keadaan dimana perusahaan mampu memberi pelayanan yang sesuai perjanjian yang akurat dan dapat dipercaya;
- c. *Responsiveness, Responsiveness* atau biasa disebut dengan ketanggapan merupakan sebuah itikad dalam mendorong dan memberik layanan yang tepat dengan cepat kepada para *customer*/pelanggan, dengan menyampaikan informasi dengan cara yang jelas;
- d. *Assurance, Assurance* atau biasa disebut dengan jaminan serta kepastian merupakan wawasan/pengetahuan, kesopan yang juga bersifat santun, dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan dari perusahaan guna meningkatkan kepercayaan para *customer*/pelanggan pada perusahaan-perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa bagian diantaranya kredibilitas, komunikasi, kompetensi keamanan dan sopan santun;

- e. *Empathy, Empathy* dapat diartikan sebagai memberi perhatian secara tulus dan bersifat pribadi yang diberi kepada para *customer*/pelanggan dengan berusaha paham kemauan *customer*/pelanggan.

2.1.3. Kepuasan Wajib Pajak

1. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah perasaan senang maupun sebaliknya yaitu kecewa yang berasal dari individu dimana hal tersebut muncul dari pengungkapan antara hasil yang didapat (perasaan) dibandingkan dengan apa yang individu tersebut harapkan/inginkan (Kotler, 2008:177). Kepuasan wajib pajak merupakan sebuah kondisi dimana harapan maupun keinginan serta kebutuhan dari setiap wajib pajak dapat terpenuhi. Sebuah pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila layanan mampu mewujudkan harapan maupun kebutuhan dari setiap wajib pajak. Penilaian kepuasan wajib pajak menjadi aspek yang sangat penting didalam penyediaan layanan menuju lebih baik, efisien dan juga efektif. Jika wajib pajak tidak merasakan kepuasan pada sebuah pelayanan yang telah disiapkan, maka layanan bisa dipastikan tidak efisien maupun tidak efektif. Penilaian kepuasan wajib pajak sangat penting terutama bagi pelayanan publik atau masyarakat (Liberty Pandiangan,2005:6).

Kepuasan wajib pajak dapat diartikan sebagai efektivitas yang didapat dari sistem organisasi dimana keberhasilannya di dalam pemenuhan keperluan wajib pajak. Dalam pasar yang penuh dengan persaingan, terdapat dua pilihan mendasar, yaitu:

- a. Melalui menekan biaya
- b. Memaksimalkan kepuasan wajib pajak.

Dalam hubungan dengan menekan biaya untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin ternyata terbatas pada jangka waktu tertentu dan dalam jangka waktu pendek, sedangkan pada konsep mencari keuntungan dengan memuaskan wajib pajak dapat berlangsung dalam jangka waktu panjang (Boediono, 2003:39). Rahmianto (2003:10) dalam mengukur tingkat kepuasan wajib pajak menggunakan variabel seperti; Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan yang sesuai harapan. Tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan merupakan factor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan yang tanggap terhadap kebutuhan wajib pajak, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Liberty Pandiangan, 2005:7). Walaupun kepuasan wajib pajak dapat digunakan sebagai ukuran, namun untuk mengetahui apakah wajib pajak tersebut menjadi puas atau belum, inilah yang menjadi masalah. Untuk itulah diperlukan suatu standar pelayanan (Boediono, 2003).

2. Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan manajemen kepuasan wajib pajak adalah (Gaspersz, 1997):

- a. Ketepatan waktu pelayanan: berkaitan dengan lama waktu tunggu dan proses.
- b. Akurasi pelayanan: berhubungan dengan validitas, reliabilitas dari pelayanan, serta bebas dari kesalahan.
- c. Sikap sopan dan ramah dalam memberi pelayanan, terkhusus bagi yang berhubungan langsung dengan para wajib pajak yang berasal dari

luar/eksternal misalnya instruktur, staf administrasi, keamanan dan lainnya. Individu-individu dari perusahaan yang berada di garis depan sangat menentukan citra pelayanan yang berasal dari industri jasa dalam melayani langsung wajib pajak eksternal.

- d. Tanggung jawab berhubungan dengan penerimaan dari pesanan serta penanganan atas keluhan setiap para wajib pajak.
- e. Kelengkapan berkaitan dengan lingkup pelayanan serta adanya ketersediaan sarana yang mendukung pelayanan dan pelayanan pelengkap lainnya.
- f. Kemudahan di dalam mendapatkan pelayanan berbubungan dengan jumlah petugas/fiskus yang memberikan pelayanan misalnya staf administrasi, kasir, instruktur dan lainnya
- g. Variasi dari model pelayanan berbubungan dengan inovasi- inovasi guna memberi pola baru di dalam memberi pelayanan dan mutu pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi berbubungan dengan fleksibilitas, pengurusan atas permintaan khusus dan lainnya.
- i. Kenyamanan di dalam mendapatkan pelayanan berbubungan dengan lokasi/tempat, ruang pelayanan, kemudahan dalam menjangkau lokasi, tempat parkir kendaraan yang memadai, adanya ketersediaan informasi yang lengkap, dan lainnya.
- j. Atribut pendukung dalam pelayanan lainnya misalnya kebersihan dan keindahan lingkungan sekitar, fasilitas musik, ruang tunggu, AC dan lainnya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2 Review Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Yulia Indriani (2019)	Pengaruh Sistem Administrasi Modernisasi Aplikasi Pajak Pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	E-Registrasi, E-Billing, E-Spt, E-Filing, Dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.	Dari Perhitungan Uji Statistik yang Dilakukan, Hasil Diperoleh Bahwa Nilai Menggunakan E-Registrasi adalah $0,022 \leq 0,05$, Nilai Menggunakan E-Billing adalah $0,000 \leq 0,05$, Nilai Penggunaan E-SPT $0,000 \leq 0,05$, Dan Nilai Penggunaan E-Filing adalah $0,000 \leq 0,05$. Dapat Disimpulkan Bahwa Sistem E-Registrasi, E-Billing, E-Spt Dan E-Filing Secara parsial Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
Yudianto (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda	Kualitas Pelayanan, tingkat kepuasan wajib pajak.	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.
Afandi Harlim (2019)	Pengaruh Penerapan E-Spt, E-Filling Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampak Nya Pada Kepatuhan Wajib Pajak	E-Filling, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Layanan	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan bahwa (1) Penerapan Sistem E-Filling Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Kualitas Layanan. (2) Kepuasan Terhadap

			Kualitas Layanan Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Ini Terbukti Melalui Regresi Linier Sederhana. (3) Penerapan E-Filling Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. (4) Program E-Filling Mempengaruhi Kepatuhan Melalui Kualitas Layanan
Petrus Gomie (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kualitas Pelayanan, Kepuasan	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.
Kilapong G. Ester (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak. Pengetahuan wajib pajak

	Pajak orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang di Kota Manado		berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.
--	--	--	--

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian sebelumnya, belum ada yang membahas langsung sekaligus dua variabel X yaitu implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

2.3. Kerangka Konseptual Penelitian

1. Hubungan Sistem Elektronik Wajib Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Sutarman (2011, 27), Peningkatan kualitas sistem melalui teknologi informasi berbasis komputer tentu menjadi terobosan utama Direktorat Jendral Pajak sistem informasi terus diperbarui hingga adanya system elektronik yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang mudah, cepat dan efisien

2. Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

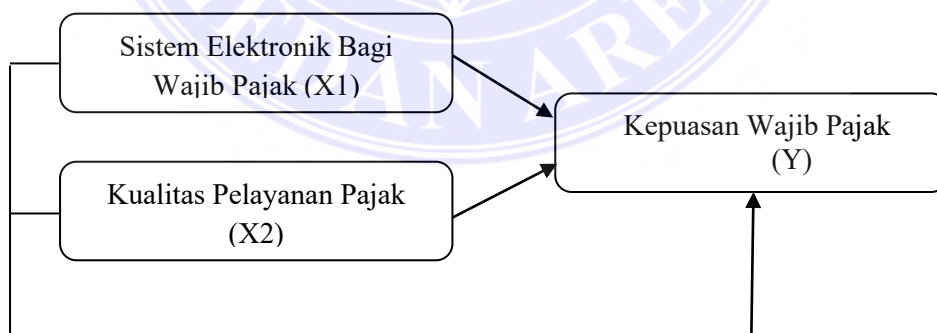
Menurut Wibowo (2013, 23), Dengan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal tersebut, maka persepsi yang baik dari Wajib Pajak akan muncul dan kepuasan Wajib Pajak yang didapatkan akan lebih tinggi. Menurut Bressolles, Durrieu, & Deans (2011), Kualitas layanan dapat menciptakan kepuasan wajib pajak yang akhirnya dapat membentuk loyalitas wajib pajak. Kualitas layanan yang dilakukan dengan media online disebut dengan istilah kualitas layanan elektronik.

3. Hubungan Sistem Elektronik Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Nuransa Wira Sakti (2014:33) Menyatakan bahwa untuk mendukung modernisasi perpajakan terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan e-system. Dengan didukung oleh kualitas sistem elektronik(e-sistem), sehingga pelayanan dengan bentuk elektronik dan online yang sudah ada seperti: e registration, e filling, e SPT dapat dimanfaatkan dengan baik. Bentuk layanan secara elektronik ini dilakukan untuk menghemat biaya waktu dengan mempersingkat proses yang manual menjadi elektronik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Menurut Dewi (2013), pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan

Berdasarkan Review Penelitian dan teori terdahulu di atas, maka kerangka konseptual penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

2.4. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan

dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka hipotesis untuk penelitian ini, sebagai berikut:

- Ha1: Implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pajak tanjungbalai medan
- Ha2: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pajak tanjungbalai medan
- Ha3: Implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak dan Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pajak tanjungbalai medan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis, Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini asosiatif kuantitatif, Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

3.1.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan November 2019 sampai April 2020 dengan objek penelitian yaitu Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan Jl. H.O.S. Cokroaminoto, Indra Sakti, Tj. Balai Sel., Kota Tanjung Balai, Sumatera Utara 21332.

3.1.3. Waktu Penelitian

Tabel 3 Rencana Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2019-2021								
		11 19	Des 19	Jan 20	Peb 20	Mar 20	Apr 20	Nov 20	Des 20	Jan 21
1	Penyusunan proposal	■								
2	Seminar proposal									
3	Pengumpulan data		■	■	■	■	■	■		
4	Analisis data				■	■	■	■		
5	Seminar Hasil								■	
6	Pengajuan Meja hijau								■	
7	Meja Hijau									■

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan Teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh wajib pajak pada kantor pajak tanjungbalai asahan yaitu sebanyak 42.193 Wajib Pajak.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan Insidental Sampling. Insidental merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (insidental) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel

Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel :

- a. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
- b. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
- c. Dalam penelitian mutivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian

- d. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eskperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20

Sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin (dalam Riduwan, 2005:65), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = sampel

N = populasi

e = nilai error 10%

Jumlah populasi adalah 42.193, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{42.193}{1 + 42.193 (0,1)^2} \\ &= 99,76, \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ wajib pajak.} \end{aligned}$$

Penelitian ini akan dilakukan pada 6 kecamatan di Tanjung balai asahan yaitu Datuk Bandar, Datuk Bandar Timur, Tanjungbalai Selatan, Tanjungbalai Utara, Sei Tualang Raso, dan Teluknibung dengan total 100 wajib pajak pribadi pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Pengertian data primer menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan cara menyebarkan angket. Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Tabel 4 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Respon seseorang terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Silitonga, 2010)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Akurasi pelayanan 3. Kesopanan dan keramahan 4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan 5. Kelengkapan 6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan 7. Variasi model pelayanan 8. Pelayanan pribadi (Gaspersz, 1997)
Sistem Elektronik Wajib Pajak (X1)	aplikasi yang digunakan untuk mengisi data Wajib Pajak dalam bentuk elektronik untuk pelaporan pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan pelaporan SPT 2. Lebih hemat 3. Perhitungan lebih cepat 4. Kemudahan pengisian SPT 5. Kelengkapan data pengisian SPT 6. Lebih ramah lingkungan 7. Tidak merepotkan <p>Sumber : Pajak.go.id</p>
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Pembandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013)	<p><i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i></p> <p>Sumber : Parasuraman</p>

3.6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknis analisis data dengan analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0 for Windows. Setelah itu data diolah ke excel untuk diperjelas pengertiannya dalam penelitian ini.

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian (jabatan, lama pengalaman kerja, keahlian khusus, latar belakang pendidikan). 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.

3.6.2 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:

Pengumpulan data dilakukan dengan 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, uji validitas dan uji reabilitas:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dalam mengukur suatu konstruk, dan apakah dimensi-dimensi yang diukur secara sungguh-sungguh mampu menjadi item-item dalam pengukuran (Sekaran, 2006). 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).

Uji instrumen penelitian dengan menggunakan analisis validitas, yakni suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui valid item-item pertanyaan yang terangkum dalam kuesioner. Dimana uji validitas dengan syarat korelasi 0,30

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). Hasil uji reliabilitas kuesioner sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

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

1. Uji Normalitas

Menurut Duwi Priyatno (2012:144) pengertian dari uji normalitas adalah:

“Uji normalitas adalah untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.”

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.

2. Uji Multikolinieritas

Salah satu asumsi dari model regresi linier bahwa tidak terjadi korelasi yang signifikan antara variabel bebasnya. Untuk menguji hal tersebut maka diperlukan suatu uji yang disebut uji multikolinieritas. Menurut Duwi Priyatno (2012:151) pengertian multikolinieritas adalah:

“Multikolinieritas adalah keadaan di mana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas.”

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Jika terdapat korelasi yang kuat dimana sesama variabel independen maka konsekuensinya adalah:

- a. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir
- b. Nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian, semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar yang dapat mengakibatkan standar error semakin besar pula. 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.

Menurut Danang Sunyoto (2013:88) ada beberapa cara mengatasi multikolinieritas yaitu:

“1. Menghilangkan salah satu atau lebih variabel bebas yang mempunyai koefisien korelasi tinggi atau menyebabkan multikolinieritas. 2. Mengurangi hubungan linier antarvariabel bebas dengan menggunakan logaritma natural (ln) 3. Menggunakan metode lain misalnya regresi Bayesian dan metode regresi Ridge.”

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai periode sebelumnya maupun nilai periode sesudahnya. Menurut Duwi Priyatno (2012:172) pengertian dari autokorelasi adalah:

“Autokorelasi adalah keadaan di mana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode tertentu t dengan residual pada periode sebelumnya $(t-1)$,

model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test).”

Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW) menurut Danang Sunyoto (2013:98) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Terjadi autokorelasi positif jika nilai DW dibawah -2 atau $DW < -2$
- b. Tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau $-2 < DW < +2$
- c. Terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW di atas 2 atau $DW > 2$.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Gejala variance yang tidak sama ini disebut dengan heteroskedastisitas, sedangkan adanya gejala residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan lain disebut dengan homokedastisitas.

Menurut Duwi Priyatno (2012:158) pengertian dari heteroskedastisitas adalah:

“Keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan uji glejser, melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi, atau uji koefisien korelasi spearman’s rho.”

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:

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

3.6.4 Uji Hipotesis

Model pengujian yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah model regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.0. Pengujian ini dianggap sesuai dengan rumusan masalah ini karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

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

1. Uji Partial (Uji t)

Pengujian hipotesis untuk masing – masing variabel Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan secara individu terhadap Kepuasan Wajib Pajak menggunakan uji regresi parsial (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). Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

Berdasarkan probabilitasnya, maka dapat persamaan sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ artinya variabel bebas secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, arti bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Membandingkan t hitung dengan t tabel

- a. Jika t hitung $< t$ tabel, artinya variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel terikat
- b. Jika t hitung $> t$ tabel, artinya variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

2. Uji signifikansi simultan (uji F)

Uji hipotesis dengan F- test digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas secara bersarna – sama dengan variabel terikat. Hipotesis yang diajukan:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$, artinya secara bersama – sama tidak terdapat pengaruh

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq 0$, artinya secara bersama – sama terdapat pengaruh

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 di dukung jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 tidak di dukung jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase semua pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besarnya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1) (Ghozali, 2013:97). Semakin besar koefisien determinasi maka akan semakin baik variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan, baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen. 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

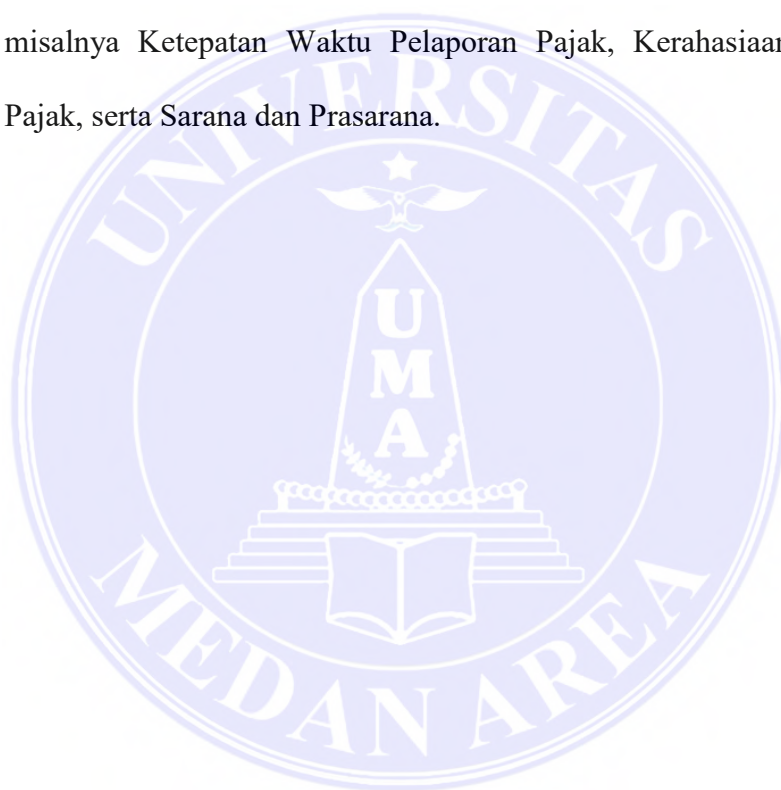
1. Implementasi system elektronik bagi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan. Artinya, jika system elektronik bagi wajib pajak penggunanya semakin meningkat, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak juga semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan. Artinya, jika kualitas pelayanan pajak yang diberikan semakin baik lagi, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak juga semakin lebih baik. Begitu juga sebaliknya.
3. Implementasi system elektronik bagi wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, agar lebih mempelajari lagi khususnya mengenai Implementasi system elektronik bagi wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepuasan wajib pajak.

2. Bagi perusahaan, agar fiskus kantor pajak dapat memberikan pengetahuan khususnya mengenai implementasi system elektronik bagi wajib pajak dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan pajak agar minat WP dalam melaporkan pajaknya semakin tinggi lagi sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti pada lokasi yang berbeda dengan variabel berbeda yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak misalnya Ketepatan Waktu Pelaporan Pajak, Kerahasiaan Data Wajib Pajak, serta Sarana dan Prasarana.



DAFTAR PUSTAKA

- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Thesis*. Universitas Diponegoro.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Fuady, Munir. (2003). *Jaminan Fidusia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlim, A. (2019). Pengaruh Penerapan E-SPT, E-Filling dan E-Billing terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampak nya Pada Kepatuhan Wajib Pajak, *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 tahun 2019*, (2615–2584).
- Indriani, Y. (2019). The Effect of Application Tax Administration Modernization System on Tax Paters Levels Satisfaction, *International Journal of Education and Research*, 7(5).
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Melli, Pujiani. (2012). Analisis Efektivitas Penggunaan e-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. *Jurnal Akuntansi*. STIE MDP
- Mardiasmo, (2006). *Perpajakan*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Pandiangan, Liberti. (2005). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 19/PJ/2009 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset

Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variable Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Siti Resmi. (2003). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta; Salemba Empat.

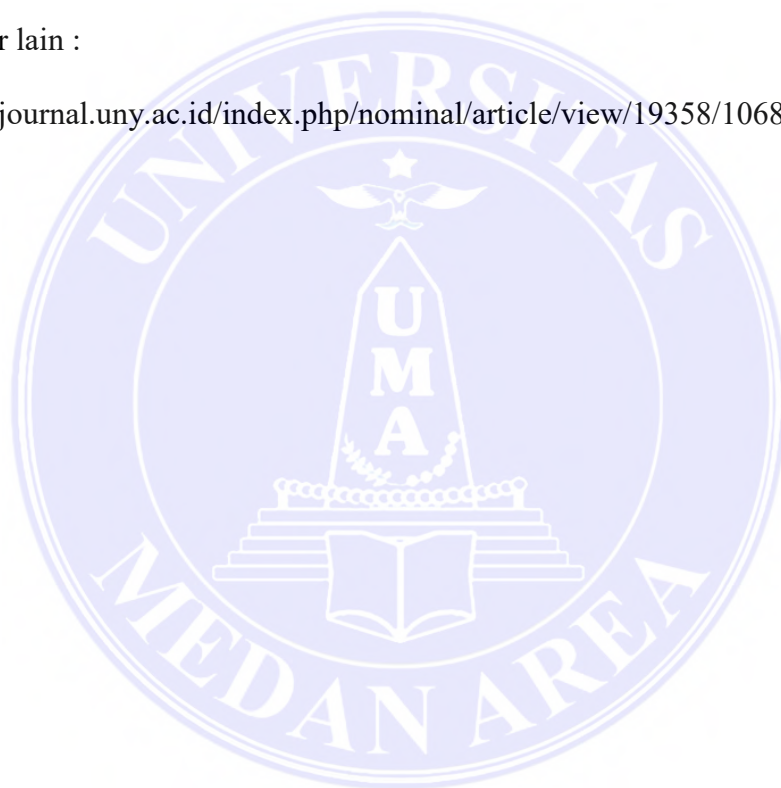
Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tjahjono, Achmad; Husein, Muhammad Fakhri. (2005). *Perpajakan edisi 3*. Yogyakarta: penerbit UPP AMP YKPN

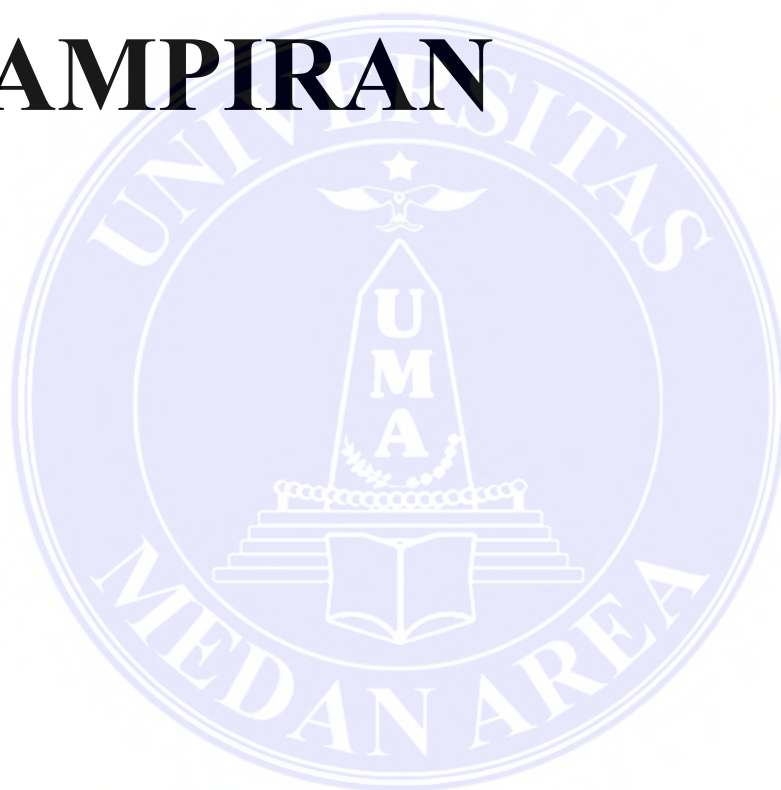
Uma Sekaran. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Sumber lain :

<https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/19358/10682>



LAMPIRAN



Lampiran 1:**KUISIONER PENELITIAN****PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPUASAAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PAJAK
TANJUNGBALAI ASAHAN**

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Wajib Pajak Orang Pribadi
Di Kantor Pajak Tanjungbalai Asahan
Sumatera Utara

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi, sebagai syarat menyelesaikan studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Dengan ini saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. Untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian saya.

Saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan, dan lakukan, bukan apa yang seharusnya. Bapak/Ibu diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu mengisi angket ini adalah bantuan tak ternilai bagi saya.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan jawaban Bapak/Ibu/Sdr. yang sangat berharga dan sangat membantu senantiasa saya tunggu. Atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

MAHADIR AFIV NASUTION
15.833.0027

LEMBAR KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :(diisi oleh Peneliti)

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan*

Pendidikan : SMA/SMK

Diploma

Sarjana

Lainnya

*Coret yang tidak perlu

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum menjawab setiap pertanyaan mohon dibaca terlebih dahulu dengan baik dan benar
2. Dimohon untuk memilih salah satu jawaban atau pendapat yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai dengan memberi tanda Check List (√) pada pilihan yang telah disediakan.
 - a. SS : Sangat Setuju
 - b. S : Setuju
 - c. TS : Tidak Setuju
 - d. STS : Sangat Tidak Setuju
3. Dimohon Bapak/Ibu untuk mengisi seluruh pertanyaan yang diajukan guna kepentingan penelitian

**KUESIONER VARIABEL INDEPENDEN (X1)
SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK**

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Kecepatan Pelaporan SPT					
1	Dengan sistem, Pelaporan pajak dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam				
Lebih Hemat					
2	Melaporkan pajak hanya dengan sistem online tidak perlu dating ke kantor pajak.				
Perhitungan Lebih Cepat					
3	Sistem perhitungan secara otomatis memudahkan wajib pajak dalam menghitung jumlah pajak yang akan dibayar				
Kemudahan Pengisian SPT					
4	Adanya petunjuk lengkap pada form pengisian disistem mempermudah wajib pajak dalam mengisi formulir pajak				
Kelengkapan data Pengisian SPT					
5	Lembar data pengisian SPT sudah lengkap sesuai kebutuhannya				
Lebih Ramah Lingkungan					
6	Tidak perlu banyak menyetak kertas				
7	Sistem pelaporan online akan mendapat bukti pelaporan online juga				
Tidak Merepotkan					
8	Bagi lansia dan disabilitas dengan mudah dibantu orang sekitar dalam mengisi online tanpa harus hadir langsung ke kantor pajak				

Sumber: Pajak.go.id

**KUESIONER VARIABEL INDEPENDEN (X2)
KUALITAS PELAYANAN PAJAK**

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Tangibles / bukti fisik					
1	Sarana yang ada dikantor pajak sudah memadai dan memuaskan				
2	Gedung kantor pajak nyaman dan aman				
Reliability / Keandalan					
3	Pelayanan yang diberikan secara akurat dan terpercaya				
Resposiveness / Ketanggapan					
4	Fiskus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.				
Assurance / Jaminan atau Kepastian					
5	Fiskus melayani wajib pajak dengan percaya diri				
6	Pengetahuan fiskus dapat meyakinkan wajib pajak				
Emphaty / perhatian yang tulus					
7	Fiskus memberikan perhatian yang tulus dan kepada wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan pelanggan				
8	Fiskus memberikan perhatian pribadi yang sehingga wajib pajak merasa diberikan keadilan dalam pelayanan				

Sumber: Parasuraman

KUESIONER VARIABEL DEPENDEN (Y)
KEPUASAN WAJIB PAJAK

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Ketepatan Waktu Pelayanan					
1	Wajib pajak tidak menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan				
Akurasi Pelayanan					
2	Informasi yang diberikan bebas dari kesalahan				
Kesopanan dan Keramahan					
3	Sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan				
Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan					
4	Tanggungjawab dalam penanganan keluhan wajib pajak				
Kelengkapan					
5	Ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer ada jika dibutuhkan				
Kemudahan dalam mendapat pelayanan					
6	Banyaknya petugas yang melayani sehingga wajib pajak mudah mendapat segala jenis pelayanan perpajakan				
Variasi Model Pelayanan					
7	Adanya inovasi untuk memberikan citra baru dalam pelayanan				
Pelayanan Pribadi					
8	Fiskus dapat memenuhi permintaan khusus wajib pajak yang berhubungan dengan perpajakan				

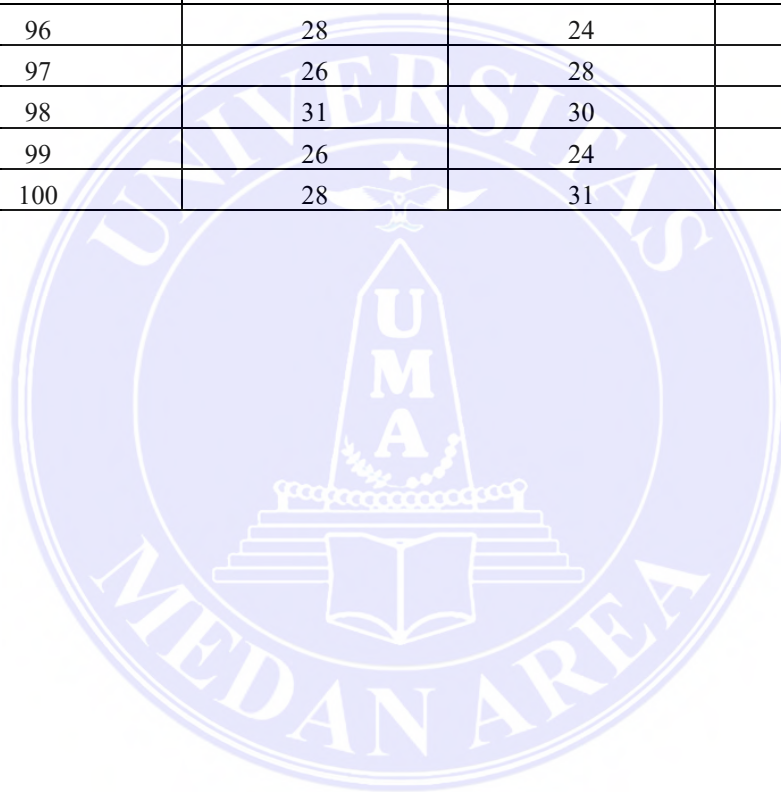
Sumber: Gasperz

Lampiran 2 : Jawaban Responden

responden	X1	X2	Y
1	27	25	31
2	22	21	24
3	23	13	20
4	31	24	28
5	20	19	21
6	29	25	29
7	30	22	25
8	23	18	26
9	29	22	31
10	26	27	29
11	16	10	11
12	31	25	28
13	27	21	27
14	26	27	28
15	32	24	31
16	31	28	31
17	26	18	20
18	30	27	31
19	28	24	30
20	30	29	32
21	19	28	16
22	31	27	32
23	31	30	29
24	31	29	32
25	27	27	25
26	28	27	26
27	29	24	28
28	25	28	27
29	27	27	32
30	27	25	30
31	26	25	32
32	26	30	28
33	28	26	28
34	24	29	24
35	26	28	27
36	22	25	24
37	28	26	26
38	28	24	32
39	28	25	24
40	26	27	25

41	31	32	32
42	23	20	26
43	23	20	20
44	30	32	32
45	23	24	22
46	30	32	32
47	31	27	29
48	29	26	25
49	26	28	31
50	24	28	29
51	19	14	12
52	28	32	28
53	28	27	28
54	25	29	26
55	26	31	32
56	30	30	32
57	27	26	20
58	31	31	32
59	29	28	28
60	28	32	32
61	22	18	18
62	30	32	30
63	30	31	29
64	30	32	29
65	32	29	26
66	31	32	30
67	28	30	27
68	27	32	32
69	26	32	32
70	28	30	32
71	29	32	32
72	29	30	30
73	30	29	31
74	31	32	31
75	30	30	30
76	31	32	31
77	29	27	27
78	31	30	32
79	27	26	23
80	30	25	29
81	28	27	27
82	31	29	26
83	28	31	31

84	29	30	32
85	28	31	32
86	32	28	25
87	31	31	32
88	30	26	28
89	32	26	25
90	24	16	19
91	28	32	32
92	30	32	32
93	30	28	27
94	25	27	25
95	19	18	16
96	28	24	30
97	26	28	31
98	31	30	32
99	26	24	28
100	28	31	31



Responden	Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak (X1)								SKORE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	4	3	4	3	3	3	3	27
2	4	3	2	3	4	2	2	2	22
3	3	3	3	3	3	2	3	3	23
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
5	3	3	2	2	3	1	3	3	20
6	4	4	4	4	4	3	3	3	29
7	4	3	4	3	4	4	4	4	30
8	3	2	2	2	2	4	4	4	23
9	3	4	3	4	4	4	3	4	29
10	3	3	3	3	3	4	3	4	26
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16
12	4	4	4	4	4	4	3	4	31
13	3	3	3	2	4	4	4	4	27
14	3	3	3	3	3	4	3	4	26
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	3	31
17	4	3	3	4	3	2	3	4	26
18	4	4	4	4	4	3	4	3	30
19	3	3	4	3	3	4	4	4	28
20	4	4	3	4	4	4	3	4	30
21	2	2	3	2	2	4	1	3	19
22	4	4	4	4	3	4	4	4	31
23	4	3	4	4	4	4	4	4	31
24	3	4	4	4	4	4	4	4	31
25	4	3	4	3	3	3	4	3	27
26	4	3	3	4	3	3	4	4	28
27	4	4	4	4	3	4	3	3	29
28	3	3	3	3	3	4	3	3	25
29	3	3	4	4	3	3	4	3	27
30	4	3	4	3	3	3	3	4	27
31	3	3	3	3	3	3	4	4	26
32	3	3	4	3	4	3	3	3	26
33	4	4	3	3	4	4	3	3	28
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	4	3	4	3	3	3	3	26
36	3	2	2	3	3	3	3	3	22
37	3	2	4	4	4	4	3	4	28
38	4	3	4	4	4	3	3	3	28
39	3	3	3	4	4	4	4	3	28
40	3	2	4	3	4	3	4	3	26

41	4	4	4	4	4	4	3	4	31
42	4	2	4	2	2	3	3	3	23
43	3	3	2	3	3	3	3	3	23
44	4	4	4	4	4	4	3	3	30
45	3	2	3	3	3	3	3	3	23
46	4	4	4	4	4	4	3	3	30
47	4	4	4	4	4	4	3	4	31
48	3	2	4	4	4	4	4	4	29
49	3	3	4	3	4	3	3	3	26
50	3	3	3	3	4	2	3	3	24
51	2	2	2	2	2	3	3	3	19
52	4	4	4	3	4	3	3	3	28
53	3	3	4	4	4	3	4	3	28
54	3	3	3	3	4	3	3	3	25
55	4	4	4	4	4	2	2	2	26
56	4	4	4	4	3	3	4	4	30
57	4	3	3	3	4	3	4	3	27
58	4	4	4	4	4	3	4	4	31
59	3	4	3	4	4	4	4	3	29
60	4	3	4	3	4	3	3	4	28
61	2	3	2	1	3	3	4	4	22
62	4	4	3	4	4	4	3	4	30
63	4	4	4	4	4	3	4	3	30
64	3	4	4	4	4	3	4	4	30
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	3	4	4	31
67	4	4	3	4	4	3	3	3	28
68	4	4	4	3	3	3	3	3	27
69	4	4	3	4	3	4	2	2	26
70	4	4	3	3	4	3	4	3	28
71	4	4	4	4	4	3	4	2	29
72	4	4	4	3	3	4	4	3	29
73	4	4	4	4	4	3	4	3	30
74	4	4	4	4	4	3	4	4	31
75	4	4	4	4	3	4	4	3	30
76	4	4	4	4	4	3	4	4	31
77	3	4	4	4	4	3	4	3	29
78	4	4	4	4	4	4	4	3	31
79	3	3	4	4	3	3	3	4	27
80	3	4	4	4	4	4	3	4	30
81	4	3	3	3	4	4	3	4	28
82	4	4	4	4	4	3	4	4	31
83	4	4	4	4	4	2	3	3	28

84	4	4	4	4	4	4	2	3	29
85	4	4	4	3	3	4	3	3	28
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	4	3	4	31
88	4	4	4	4	4	3	4	3	30
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	1	3	3	3	3	3	4	4	24
91	4	4	4	3	3	3	4	3	28
92	4	4	4	4	4	3	3	4	30
93	4	4	4	4	4	4	3	3	30
94	3	3	4	3	3	2	4	3	25
95	2	2	2	2	2	2	3	4	19
96	4	3	3	4	4	3	4	3	28
97	4	4	3	4	3	2	3	3	26
98	4	4	4	4	4	4	3	4	31
99	3	3	3	4	3	4	3	3	26
100	4	4	4	4	4	3	2	3	28

Responden	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)								SKORE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	25
2	3	2	3	2	2	3	3	3	21
3	2	1	2	2	1	1	2	2	13
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	2	3	2	2	3	3	2	2	19
6	4	3	3	3	3	3	3	3	25
7	4	2	3	2	2	4	3	2	22
8	2	2	3	3	2	2	2	2	18
9	2	3	2	2	4	4	2	3	22
10	3	4	3	3	4	3	3	4	27
11	2	1	2	1	1	1	1	1	10
12	4	3	3	3	3	3	3	3	25
13	2	2	2	2	3	2	4	4	21
14	4	4	3	3	3	3	4	3	27
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	4	3	4	3	4	4	3	3	28
17	2	2	2	2	2	3	2	3	18
18	4	4	3	3	3	3	3	4	27
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24
20	4	3	4	4	3	4	4	3	29
21	3	3	4	4	4	4	3	3	28
22	2	3	4	4	4	2	4	4	27

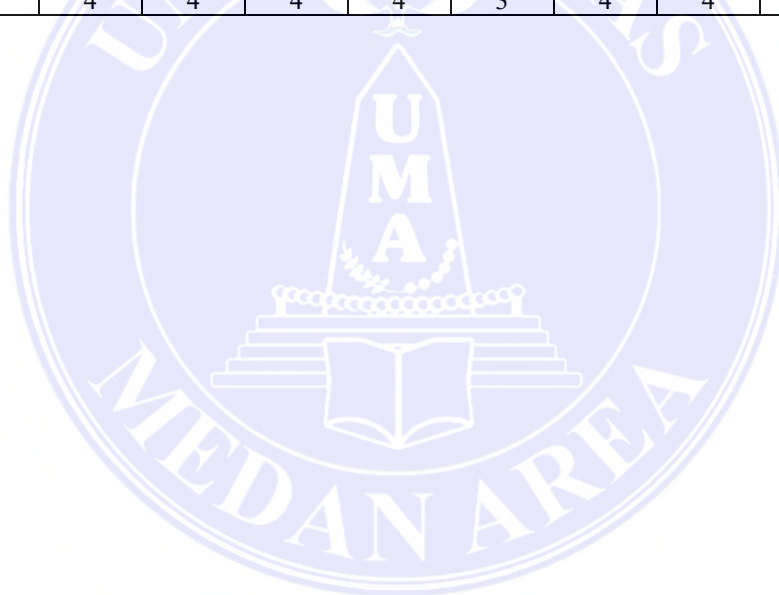
23	4	3	4	4	4	4	4	3	30
24	3	4	4	4	3	4	4	3	29
25	3	3	4	4	3	4	3	3	27
26	3	3	4	4	4	3	3	3	27
27	2	4	3	4	2	4	3	2	24
28	4	4	2	2	4	4	4	4	28
29	3	3	4	3	3	4	3	4	27
30	3	3	3	4	3	3	3	3	25
31	4	3	3	3	3	3	3	3	25
32	4	4	4	4	3	4	4	3	30
33	3	3	3	4	3	3	3	4	26
34	3	4	4	4	3	3	4	4	29
35	3	4	3	3	4	4	4	3	28
36	4	3	3	3	3	3	3	3	25
37	2	4	4	4	2	3	4	3	26
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	4	3	3	3	3	4	2	25
40	3	3	3	4	4	4	3	3	27
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	2	2	1	4	3	3	3	2	20
43	3	1	2	3	4	3	2	2	20
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	3	3	4	2	2	3	3	24
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	3	3	3	3	3	4	27
48	4	4	4	2	2	2	4	4	26
49	2	3	4	4	4	4	3	4	28
50	4	4	3	3	3	3	4	4	28
51	4	1	1	3	1	2	1	1	14
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	3	2	2	4	4	27
54	4	4	4	3	3	3	4	4	29
55	4	4	4	4	4	4	4	3	31
56	4	3	4	4	3	4	4	4	30
57	4	3	3	4	4	4	2	2	26
58	4	4	4	4	4	4	3	4	31
59	3	3	4	4	3	3	4	4	28
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	3	3	2	2	2	2	2	2	18
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	4	4	4	4	3	4	31
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	4	4	3	3	3	4	4	29

66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	3	4	4	4	4	4	4	3	30
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	4	4	2	4	4	4	30
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	2	4	30
73	4	4	4	3	3	3	4	4	29
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	3	4	4	3	30
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	3	4	4	2	3	4	3	4	27
78	2	4	4	4	4	4	4	4	30
79	3	4	4	3	3	3	4	2	26
80	4	3	3	2	2	3	4	4	25
81	4	2	3	4	4	4	3	3	27
82	4	3	4	4	4	4	4	2	29
83	4	3	4	4	4	4	4	4	31
84	3	3	4	4	4	4	4	4	30
85	4	4	4	4	4	4	4	3	31
86	4	4	3	3	4	2	4	4	28
87	4	3	4	4	4	4	4	4	31
88	1	3	4	4	4	3	4	3	26
89	4	4	3	3	3	3	4	2	26
90	4	2	2	1	1	1	3	2	16
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	2	4	4	4	4	3	3	4	28
94	3	4	4	4	2	4	3	3	27
95	4	2	2	2	2	2	2	2	18
96	4	2	2	4	3	3	3	3	24
97	3	4	3	4	3	3	4	4	28
98	4	4	4	4	4	4	3	3	30
99	3	2	2	3	3	3	4	4	24
100	3	4	4	4	4	4	4	4	31

Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)								SKORE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	31
2	4	3	3	3	2	3	3	3	24
3	3	4	3	2	2	2	2	2	20
4	3	4	3	4	3	4	4	3	28
5	3	2	2	3	3	3	3	2	21
6	4	4	4	4	4	3	3	3	29
7	3	3	3	3	3	3	3	4	25
8	2	2	2	4	4	4	4	4	26
9	4	4	4	3	4	4	4	4	31
10	3	3	3	4	4	4	4	4	29
11	3	1	2	1	1	1	1	1	11
12	4	4	4	4	4	3	3	2	28
13	3	2	2	4	4	4	4	4	27
14	3	3	3	4	4	3	4	4	28
15	4	4	4	4	3	4	4	4	31
16	4	3	4	4	4	4	4	4	31
17	4	4	4	2	2	2	1	1	20
18	4	4	4	3	4	4	4	4	31
19	4	3	3	4	4	4	4	4	30
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	2	2	2	2	2	2	2	2	16
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	3	4	3	3	4	29
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	3	3	3	4	3	3	3	3	25
26	4	3	4	3	3	3	3	3	26
27	4	4	4	4	3	3	3	3	28
28	3	3	3	4	4	3	4	3	27
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	2	4	4	4	4	4	4	30
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	2	4	2	4	4	28
33	3	4	4	4	3	3	4	3	28
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	3	4	4	3	3	3	4	27
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	2	3	4	3	3	3	4	4	26
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	3	3	3	4	2	3	4	2	24
40	2	2	4	4	3	3	4	3	25

41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	3	3	3	3	4	3	3	4	26
43	2	2	2	2	2	3	3	4	20
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	3	3	2	4	2	2	2	4	22
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	3	3	3	4	29
48	4	4	4	4	3	2	2	2	25
49	4	4	4	3	4	4	4	4	31
50	4	4	4	4	4	3	3	3	29
51	1	1	1	1	2	2	2	2	12
52	3	3	2	4	4	4	4	4	28
53	4	4	4	4	4	2	3	3	28
54	3	4	4	3	3	3	3	3	26
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	2	1	1	1	4	4	3	4	20
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	4	4	3	4	3	3	3	28
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	2	2	2	2	4	2	2	2	18
62	4	4	4	4	2	4	4	4	30
63	3	3	4	3	4	4	4	4	29
64	4	4	4	2	4	4	4	3	29
65	4	3	4	3	4	3	3	2	26
66	4	4	4	3	3	4	4	4	30
67	3	3	3	2	4	4	4	4	27
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	2	4	4	4	4	4	4	4	30
73	4	4	4	4	4	3	4	4	31
74	4	4	4	4	4	4	3	4	31
75	3	3	4	4	4	4	4	4	30
76	4	4	3	4	4	4	4	4	31
77	3	4	4	4	4	4	2	2	27
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	3	4	2	2	3	3	3	3	23
80	4	4	4	4	4	3	2	4	29
81	3	3	3	3	3	4	4	4	27
82	2	3	2	4	3	4	4	4	26
83	4	4	4	4	4	4	3	4	31

84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	4	2	2	2	3	4	25
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	4	3	3	3	3	4	4	28
89	3	3	4	2	3	3	3	4	25
90	3	2	3	4	4	1	1	1	19
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	4	2	2	4	4	3	4	4	27
94	3	3	2	4	3	4	4	2	25
95	2	2	2	2	2	2	2	2	16
96	3	4	4	4	4	3	4	4	30
97	4	4	4	4	4	3	4	4	31
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	4	4	4	4	3	3	3	3	28
100	4	4	4	4	3	4	4	4	31



Lampiran 3: Output SPSS**Uji Validitas X1, X2, dan Y**

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SKOR
P1	Pearson Correlation	1	.611**	.511**	.536**	.460**	.149	.082	-.031	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.138	.415	.761	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.611**	1	.494**	.641**	.527**	.220*	.153	.032	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.028	.128	.749	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.511**	.494**	1	.579**	.488**	.285**	.279**	.164	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004	.005	.102	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.536**	.641**	.579**	1	.590**	.265**	.170	.101	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.008	.090	.319	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.460**	.527**	.488**	.590**	1	.214*	.222*	.117	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.032	.026	.247	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.149	.220*	.285**	.265**	.214*	1	.125	.357**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.138	.028	.004	.008	.032		.215	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.082	.153	.279**	.170	.222*	.125	1	.348**	.464**
	Sig. (2-tailed)	.415	.128	.005	.090	.026	.215		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	-.031	.032	.164	.101	.117	.357**	.348**	1	.396**
	Sig. (2-tailed)	.761	.749	.102	.319	.247	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	.663**	.739**	.757**	.778**	.714**	.524**	.464**	.396**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	8

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SKOR
P1	Pearson Correlation	1	.322**	.264**	.157	.163	.277**	.306**	.256*	.467**
	Sig. (2-tailed)		.001	.008	.119	.105	.005	.002	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.322**	1	.679**	.441**	.454**	.502**	.643**	.579**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.264**	.679**	1	.619**	.485**	.575**	.617**	.564**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.157	.441**	.619**	1	.587**	.618**	.439**	.365**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.119	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.163	.454**	.485**	.587**	1	.673**	.410**	.483**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.105	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.277**	.502**	.575**	.618**	.673**	1	.392**	.376**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.306**	.643**	.617**	.439**	.410**	.392**	1	.604**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.256*	.579**	.564**	.365**	.483**	.376**	.604**	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	.467**	.797**	.827**	.729**	.739**	.762**	.755**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	8

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SKOR
P1 Pearson Correlation	1	.712**	.695**	.427**	.385**	.309**	.286**	.290**	.699**
P1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.002	.004	.003	.000
P1 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2 Pearson Correlation	.712**	1	.770**	.454**	.342**	.365**	.347**	.333**	.743**
P2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000
P2 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3 Pearson Correlation	.695**	.770**	1	.454**	.392**	.307**	.317**	.303**	.728**
P3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.001	.002	.000
P3 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4 Pearson Correlation	.427**	.454**	.454**	1	.487**	.479**	.484**	.358**	.714**
P4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
P4 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5 Pearson Correlation	.385**	.342**	.392**	.487**	1	.561**	.511**	.470**	.705**
P5 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
P5 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6 Pearson Correlation	.309**	.365**	.307**	.479**	.561**	1	.786**	.657**	.765**
P6 Sig. (2-tailed)	.002	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000
P6 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7 Pearson Correlation	.286**	.347**	.317**	.484**	.511**	.786**	1	.719**	.765**
P7 Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
P7 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8 Pearson Correlation	.290**	.333**	.303**	.358**	.470**	.657**	.719**	1	.712**
P8 Sig. (2-tailed)	.003	.001	.002	.000	.000	.000	.000		.000
P8 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR Pearson Correlation	.699**	.743**	.728**	.714**	.705**	.765**	.765**	.712**	1
SKOR Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
SKOR N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	8

Lampiran Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis

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				

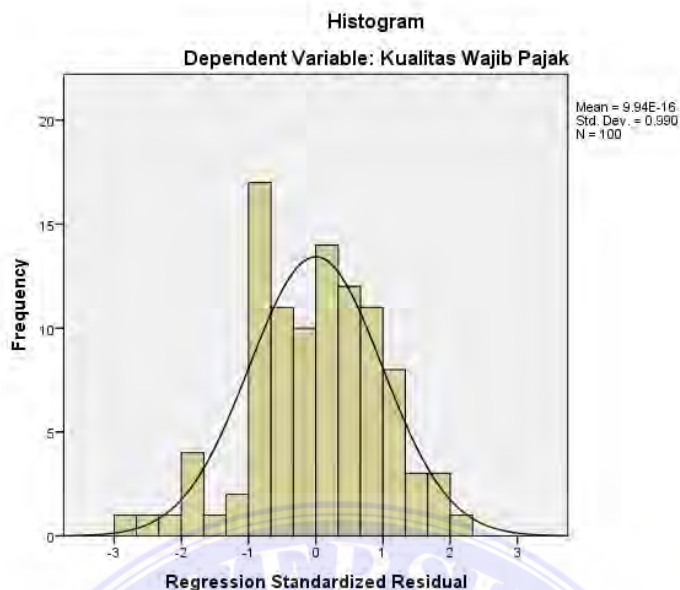
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.70031393
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.038
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.599
Asymp. Sig. (2-tailed)		.865

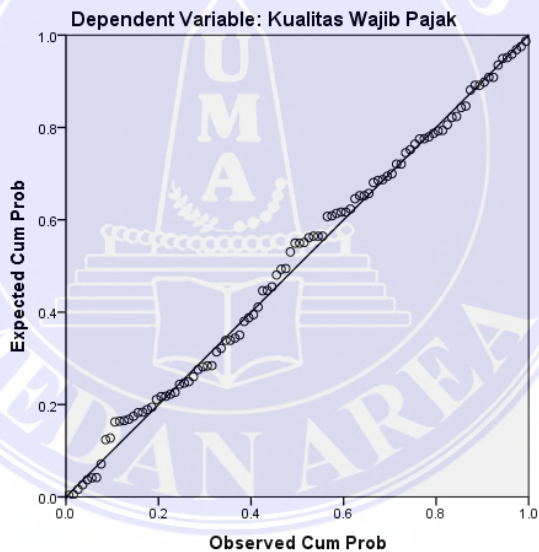
a. Test distribution is Normal.

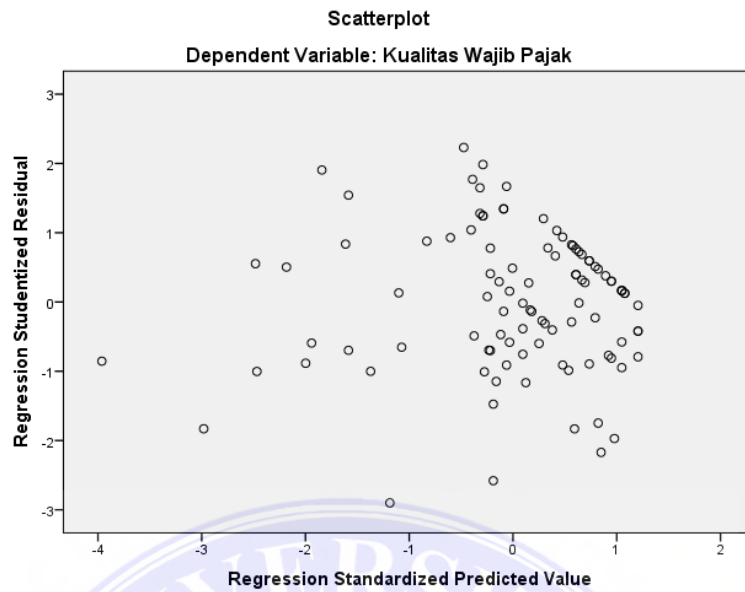
b. Calculated from data.

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



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





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

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

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