

Penerapan *E-Filing*, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasnidar Syam

hasnidar.syam@umi.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E-Filing*, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan user terhadap kepatuhan wajib pajak. Data dalam penelitian ini diperoleh dari Wajib Pajak pengguna *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros yang bersedia menjadi responden. Penelitian menggunakan data primer dimana diperoleh dengan cara melakukan penelitian langsung di lapangan dengan memberikan lembar pertanyaan kepada 123 responden. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta tingkat kepuasan user berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Penerapan *E-Filing*, Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan, Kepatuhan Wajib Pajak

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Era globalisasi saat ini pemerintah dituntut harus cepat berbenah diri dalam meningkatkan sistem informasi guna menunjang dan meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem yang baik dan informasi yang cepat adalah hal yang penting ini dikarenakan teknologi yang semakin pesat dan sarana yang mendukung terciptanya informasi yang cepat lewat media dan sistem komputerisasi saat ini. Pajak adalah suatu sumber penerimaan penting yang bersumber dari rakyat, penerimaan atau penghasilan pajak saat ini berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan atau kedamaian masyarakat di Indonesia, maka oleh sebab itu pemungutan pajak bersifat memaksa atau dipaksakan. Selain itu juga pajak saat ini menjadi salah satu keharusan warga negara yang berperan dalam meningkatkan kesejahteraan.

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut terhadap pendapatan negara, sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Lannai (2020) menyatakan bahwa pajak adalah hal penting sejak pemerintah dalam mengelola negara yang memandang bumi air dan kekayaan alam sudah mulai tidak memberikan kontribusi yang tinggi terhadap pengeluaran Negara. Maka salah satu upaya pemerintah melalui intensifikasi perpajakan, namun terlihat bahwa aspek pajak belum efektif terlihat dari pencapaian pajak masih dibawah 90 persen dari target yang sudah ditentukan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang sangat menentukan dalam mewujudkan penerimaan pajak yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Ketika tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi maka penerimaan pajak akan tinggi, namun ketika

tingkat kepatuhan wajib pajak rendah maka penerimaan pajak juga akan rendah. Hal ini akan berdampak pada penurunan penerimaan negara, karena penerimaan dari sektor pajak merupakan penyumbang penerimaan terbesar selama lima tahun terakhir. Dalam [Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000](#), kepatuhan wajib pajak ditentukan dengan "tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir; tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali mereka telah memperoleh izin untuk membayar atau menunda pembayaran pajak; dan tidak pernah dihukum karena kejahatan yang berhubungan dengan perpajakan dalam sepuluh tahun terakhir." Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan merupakan faktor penting karena digunakan untuk mengukur *tax ratio* dan dalam jangka panjang dapat digunakan untuk mengukur kemandirian bangsa.

Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk membayar pajak secara tertib dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak maupun bukan objek pajak, aset, dan liabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak [No. Kep-88/PJ/2004](#) tahun 2004, Direktorat Jenderal Pajak secara resmi meluncurkan produk yang dikenal dengan E-Filing atau Electronic Filing System sebagai upaya untuk meningkatkan proses pelaporan. melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

E-Filing adalah sistem elektronik penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) melalui sistem online, *real time* dan penyedia layanan aplikasi yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan E-Filing merupakan langkah awal yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan Wajib Pajak dimana kualitas pelayanan adalah yang terbaik. pelayanan yang diberikan untuk menjaga kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andriana (2011) dan Farid (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak yang merasa puas dengan kualitas pelayanan ini diharapkan mampu merubah perilakunya dalam melakukan pembayaran pajak, sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat. Sri Mulyani, Menteri Keuangan (Menkeu), menyatakan, "Terjadi peningkatan signifikan dari jumlah Wajib Pajak (WP) yang melaporkan menggunakan E-Filing, yang kini mencapai 94,7% dari seluruh Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang diterima. " Sebanyak 7.309.825 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) telah dilaporkan per 19 Maret 2019, meliputi 7.106.666 SPT individu dan 203.159 SPT korporasi. Dengan kata lain, hanya 374.000 pengguna WP yang tetap menggunakan cara manual. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat wajib pajak semakin digital dengan adanya promosi e-filing oleh Ditjen Pajak.

Penerapan sistem E-Filing diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyusun dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) karena dapat dikirim kapan saja dan dari mana saja sehingga mengurangi biaya dan waktu wajib pajak. menghitung, mengisi, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). E-filing dapat menekan biaya dan menghemat waktu karena penyampaian surat pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan kapan saja yaitu 24 jam sehari, tujuh hari seminggu (termasuk hari libur), dan dari mana saja dengan komputer yang terhubung internet, tanpa harus ke kantor. Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat mempermudah penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) oleh wajib pajak. Namun kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas ini.

Pada tanggal 21 Februari 2017, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros berinisiatif membuka loket layanan E-Filing di ruang Hall KPP Pratama Maros dalam rangka optimalisasi layanan *tax assistance* bagi wajib pajak. E-Filing Counter ini dilakukan sebagai bagian dari rencana penerapan wajib pajak pendidikan melalui pelaporan surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik. Rata-rata wajib pajak yang menyampaikan SPT

Tahunan pertama kali dipandu oleh pegawainya sendiri, yang membagikan kartu E-Filing berisi nama wajib pajak, NPWP, password DJP Online, alamat email, dan EFIN untuk disimpan wajib pajak. sebagai arsip Kartu ini dapat memfasilitasi pengembalian pajak di masa mendatang. Dengan diperkenalkannya Layanan Loker Bantuan E-Filing, KPP Pratama Maros mengantisipasi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik dari suatu sistem, seperti tingkat keamanan dan respon yang diberikan oleh sistem, maka akan diikuti dengan meningkatnya penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Menurut Oktal et al., Chiu et al., Tam dan Oliveira (2016), Xinli (2015), dan Ajoye (2014), semakin besar kualitas layanan dalam sistem informasi, semakin besar penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Beberapa dari peneliti ini telah menggunakan variabel kualitas layanan dan melaporkan hasil yang konsisten, yang menunjukkan bahwa hal itu mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, hal ini karena pengguna yang merasa puas terhadap suatu sistem, maka manfaat yang diperoleh juga akan semakin tinggi. Variabel kepuasan pengguna meskipun telah digunakan oleh beberapa penelitian terdahulu dan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, tetapi dalam penelitian ini variabel tingkat kepuasan pengguna akan diuji kembali terhadap kepatuhan pajak.

Abdurrohman (2014) menjelaskan e-filing sebagai program yang dirancang untuk memfasilitasi penyampaian SPT Tahunan. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika wajib pajak diberikan kemudahan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT), dia akan senang dengan layanan yang diberikan. Dalam hal ini, sistem e-filing dapat menjadi acuan untuk mendorong wajib pajak dalam menyampaikan SPT sehingga proses pembayaran pajaknya transparan, akuntabel, dan sederhana dari segi pelayanan. Secara spesifik, kepatuhan wajib pajak merupakan variabel turunan dari variabel manfaat bersih.

Melliet et al. (2012) memberikan bukti empiris bahwa penerapan e-filing kurang efektif di KPP Pratama Palembang Ilir Timur berdasarkan kajian mereka terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Berbeda dengan Astuti (2015) yang penelitiannya dilakukan di KPP Pratama Gresik Utara, bukti empiris menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap penyampaian SPT dari tahun 2011 hingga 2014. Penelitian Anna dan Ng Lee (2010) di Malaysia, penelitian Edison (2014) di Tanzania, dan penelitian Harrison dan Nahashon (2015) di Kenya semuanya menyimpulkan bahwa penerapan e-filing meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Fenomena yang ditemukan peneliti dalam hubungan antara penerapan sistem E-Filing dengan kualitas pelayanan adalah kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut yang merupakan salah satu penunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara mengakses dan menggunakan internet, yang merupakan salah satu fenomena paling meresap yang diamati oleh para peneliti. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi penggunaan sistem e-filing, karena akan berdampak signifikan terhadap jumlah laporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan wajib pajak. Selain itu, temuan penelitian (Gap Research) menunjukkan konsistensi antara pengaruh penerapan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan tingkat kepuasan pengguna E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mendapatkan bukti empiris apakah E-Filing memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak setiap tahun melalui penilaian dari wajib pajak (WP), khususnya pengguna E-Filing di Kabupaten Maros. Sehingga, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Maros)" berdasarkan informasi yang telah diberikan diatas.

Metode Analisis

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Partisipan penelitian ini adalah seluruh wajib pajak KPP Pratama Maros, khususnya pengguna E-Filing. Sejak awal tahun 2017 hingga tahun 2020, sebanyak 144.145 wajib pajak di Kab. Maros yang memanfaatkan e-filing. Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 123 responden. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui penggunaan kuesioner. Jenis angket yang digunakan penulis adalah angket tertutup yang sudah ditentukan jawabannya untuk memudahkan responden dalam menjawabnya.

Penyebaran kuesioner kepada responden digunakan untuk mengumpulkan data. Beberapa tahapan analisis data dengan menggunakan software SPSS, meliputi uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Selain itu dilakukan koefisien determinasi (R^2), uji simultan (uji F), dan uji parsial (uji t) untuk menguji hasil penelitian. hipotesis yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji instrumen penelitian

- a. Uji Kelayakan Data (Validitas dan Reliabilitas)

Tabel 1 Uji Kelayakan Data (Validitas & Reliabilitas)

Variabel /Indikator	r- hitung	r - tabel n =123	Keterangan
Pengguna E-Filing (X1)			
X1.1	0.562	0.149	Valid
X1.2	0.676	0.149	Valid
X1.3	0.691	0.149	Valid
X1.4	0.676	0.149	Valid
X1.5	0.738	0.149	Valid
Kualitas layanan (X2)			
X2.1	0.494	0.149	Valid
X2.2	0.621	0.149	Valid
X2.3	0.545	0.149	Valid
X2.4	0.643	0.149	Valid
X2.5	0.499	0.149	Valid
X2.6	0.500	0.149	Valid
X2.7	0.541	0.149	Valid
X2.8	0.453	0.149	Valid
X2.9	0.593	0.149	Valid
Tingkat kepuasan pengguna (X3)			
X3.1	0.624	0.149	Valid
X3.2	0.594	0.149	Valid
X3.3	0.606	0.149	Valid
X3.4	0.668	0.149	Valid
Kepatuhan wajib pajak (Y)			
Y1.1	0.673	0.149	Valid
Y1.2	0.737	0.149	Valid
Y1.3	0.563	0.149	Valid

Y1.4	0.203	0.149	Valid
Variabel	Hasil Uji	Cronbach's Alpha > 0.60	Keterangan
Pengguna E-Filing (X1)	0.684	0.60	Reliabel
Kualitas layanan (X2)	0.709		Reliabel
Kepuasan pengguna	0.645		Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0.730		Reliabel

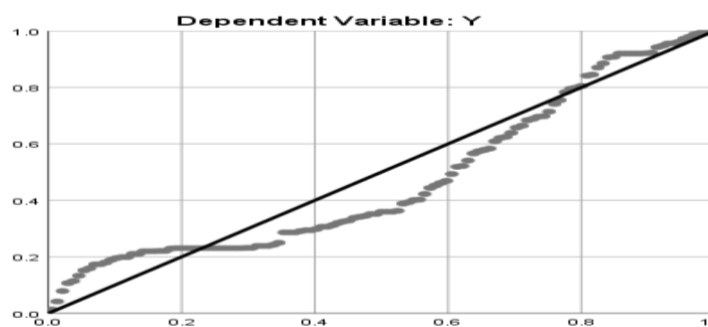
Sumber : Data primer diolah (Peneliti, 2022)

Nilai korelasi item dengan skor total dibandingkan dengan nilai r tabel dengan signifikansi 0,05 menggunakan uji dua sisi dan jumlah data ($n = 123 - 3 = 120$), maka diperoleh r tabel sebesar 0,149. Selanjutnya, hasil analisis validitas terhadap variabel independen dan dependen menunjukkan semua total item di table 1, lebih besar dari r tabel, sehingga data dianggap valid. Pengujian berikutnya ditujukan pada perbandingan dua variabel yang dinyatakan berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 123 responden. Kesimpulan ini didukung oleh fakta bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Karena koefisien korelasi yang tinggi, sehingga pernyataan-pernyataan pada penelitian ini dapat dilanjutkan dalam tes berikutnya.

b. Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas)

b.1 Uji Normalitas

Berdasarkan fakta bahwa pada Gambar 1 dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah pergerakan garis diagonal, dapat dicapai suatu kesimpulan bahwa distribusi data adalah normal.



Gambar 1 Uji Normalitas

b.2 Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian, nilai variance inflation factor (VIF) dari ketiga variabel yaitu jumlah pengguna E-Filing (X1), kualitas layanan (X2), dan tingkat kepuasan pengguna (X3), menunjukkan nilai kurang dari 10, dan nilai toleransi kurang dari 1. Model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas.

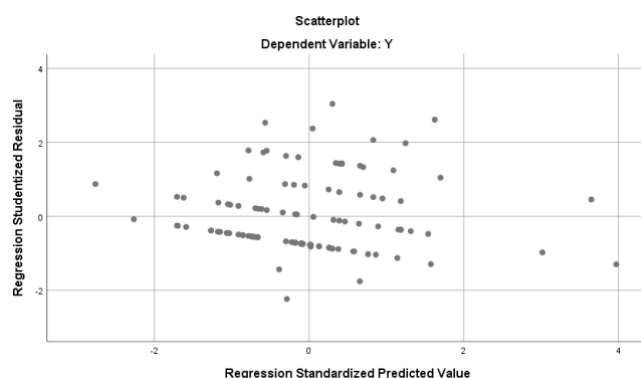
Tabel 2 Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	(X1)	.972	1.029
	(X2)	.850	1.176

(X3)

.837

1.195

a. Dependent Variabel: (Y)**sumber: data primer diolah (Peneliti, 2022)****b.3 Uji heteroskedastisitas****Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas**

Titik-titik data didistribusikan di atas, di bawah, atau sekitar 0. titik-titik tidak terakumulasi secara eksklusif di atas atau di bawah. Distribusi titik data tidak bergelombang; itu melebar, lalu menyempit, dan kemudian melebar lagi. Distribusi titik data tidak memiliki pola yang terlihat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas sampai model regresi yang baik dan ideal dapat diimplementasikan.

Uji Hipotesis**Uji Regresi****Tabel 3 Uji Regresi Linier**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	b
1	(Constant)	2.631	.477	
	X1	.181	.088	.182
	X2	-.105	.099	-.101
	X3	.221	.094	.226

sumber: data primer diolah (Peneliti, 2022)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 2.631 + 0.181X_1 + (-0.105 X_2) + 0.221X_3$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut: (1) Nilai Konstanta adalah 2,631 ini menunjukkan bahwa jika variabel independen (E-Filing, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan) bernilai nol (0), maka variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 2,631 satuan. Koefisien regresi E-filing (X1) adalah 0,181 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan 0,181 jika nilai variabel X1 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Penerapan E-Filing (X1) dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Semakin tinggi Penerapan E Filing maka diikuti dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang akan semakin baik.

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,105 dan bertanda negatif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami penurunan 0,105 point jika nilai variabel X2

mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda negatif menunjukkan adanya hubungan yang berlawanan arah antara Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Koefisien regresi Kepuasan (X3) adalah 0,221 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variable Y akan mengalami kenaikan 0,221 point jika nilai variabel X3 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien yang bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kepuasan (X3) dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Semakin tinggi Kepuasan Pengguna maka diikuti dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang akan semakin baik.

Koefisien Determinasi

Tabel 4 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.294 ^a	.86	.63	.32639

Predictors: (Constant), X3, X1, X2

sumber: data primer diolah (Peneliti, 2022)

Koefisien determinasi (R^2) = 0,86, menunjukkan bahwa variasi dari penerapan *E-Filing*, kualitas layanan, tingkat kepuasan pengguna, pada kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Maros, dapat dijelaskan oleh variabel penerapan *E-Filing*, kualitas layanan dan tingkat kepuasan pemakai sebesar 86%, sedangkan sisanya sebesar 9,1%, dipengaruhi oleh faktor lain.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.198	3	.399	3.747	.013 ^b
Residual	12.677	119	.107		
Total	13.875	122			

^a Dependent Variabel: Y

^b Predictors: (Constant), X3, X1, X2

sumber: data primer diolah (Peneliti, 2022)

F-hitung = 3.747, < f tabel = 2.680 dan memiliki tingkat signifikansi 0,013. Karena probabilitas 0,013 jauh lebih kecil dari 0,05, maka, dapat disimpulkan bahwa pengguna *E-Filing*, kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6 Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	b		
1 (Constant)	2.631	.477		1.441	

X1	.181	.088	.182	2.051	0.043
X2	-.105	.099	-.101	1.068	0.288
X3	.221	.094	.226	2.359	0.020

sumber: data primer diolah (Peneliti, 2022)

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pengguna *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Maros. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *t* hitung yakni 2.051 kurang dari nilai *t* tabel = 1.979, dan tingkat signifikansi sebesar 0.043 lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5$ persen. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik pengguna *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros. Hipotesis pertama **diterima**.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Maros. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *t* hitung yaitu 1.068 lebih kecil dari nilai *t* tabel sebesar 1.979 dan tingkat signifikansi sebesar 0.288 lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5$ persen. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik kualitas layanan berpengaruh Negatife namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Maros. Hipotesis kedua **ditolak**.
3. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Maros. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *t* hitung senilai 2.359 lebih kecil dari *t* tabel sebesar 1.979 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.020 yang lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5$ persen. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik tingkat kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Maros. Hipotesis ketiga **diterima**.

Pembahasan

Temuan penelitian ini sejalan dengan Dwi (2015), Kartika (2016), dan Sihar (2016) yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem pembayaran pajak secara online dapat memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Siti dan Zulaikha (2013), Andreas dan Erni Savitri (2015), serta Ningsih dan Sri Rahayu (2007). (2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak ada kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak bukan merupakan kriteria atau standar untuk menegakkan ketidakpatuhan di kalangan wajib pajak. Hal ini karena pajak merupakan kewajiban yang dapat dipaksakan secara hukum dan dianggap sebagai utang jika wajib pajak lalai memenuhi kewajibannya. Investigasi ini sesuai dengan Mudzana dan Maharaj (2015) dan Arifiantika (2015). Sistem *e-filing* dengan kepuasan pengguna yang tinggi cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepuasan pengguna mempengaruhi keuntungan bersih secara positif. Dengan demikian, kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros. Bahwa penerapan system *E-Filing* di KPP Pratama Maros sebagai pembaharuan pembayaran pajak secara Online dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya lebih mudah. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negative namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang bila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya. Terakhir, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan pengguna dari sistem *E-Filing* akan memberikan sebuah perasaan dimana wajib pajak merasa terpenuhi terhadap apa yang seharusnya didapatkan dari sistem *E-Filing*. Perasaan merasa terpenuhi tersebut membuat wajib pajak akan selalu mengoperasikan sistem *E-Filing* dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Berdasarkan keterbatasan diatas, saran bagi peneliti selanjutnya yakni: Penggunaan *E-Filing* perlu dipertahankan atau dapat ditingkatkan penggunaannya; Kualitas pelayanan yang baik pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Maros perlu lebih ditingkatkan dengan pelayanan yang lebih prima, para petugas harus lebih aktif untuk merespon Wajib Pajak dan membuat pembaharuan terhadap beberapa cara melayani serta sosialisasi agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak; Tingkat kepuasan pengguna perlu dipertahankan agar tetap dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat dilakukan penelitian dengan mengambil sampel yang lebih luas, tidak hanya di satu tempat, melainkan lebih agar penelitian berikutnya lebih menarik dan hasil penelitian lebih baik; Peneliti selanjutnya juga dapat mendistribusikan kuesioner secara Online bukan dengan menggunakan kertas karena dinilai bahwa teknologi sudah sangat maju juga lebih canggih, dan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Selain itu penelitian yang dilakukan lebih hemat biaya sehingga tidak perlu memperbanyak jumlah kertas, serta lebih ramah lingkungan; Terakhir, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambahkan variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak atau dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Referensi

- Adi supriyatna, vivi maria. (2016). Analisis tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi djp online dengan kerangka pieces.
- Arabella oeantari fuadi, yeni mangoting. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.
- Danar diswara,i ketut jati. (2016). Pengaruh penerapan E-Filing dan peran account representative terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak.
- Darwis lannai (2020). Perpajakan andalan. Cv nas media pustaka, makassar
- Hermawan. (2016). Retrieved from <https://prastyahermawanprayoga.blogspot.com/2016/10/indikator-kualitas-pelayanan-menurut.html>. Diakses tanggal 10 maret 2020.

- Hernando toniko. (2017). Diambil kembali dari <https://www.aturduit.com/articles/pengertian-jenis-manfaat-fungsi-pajak-indonesia/>. Di akses pada tanggal 10 maret 2020.
- Hestanto. (2019). Diambil kembali dari <https://www.hestanto.web.id/kepatuhan-wajib-pajak/>.
- Jumadil Ismail, Gasim, dan Fitriningsih Amalo (2018). Pengaruh penerapan sistem E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderasi (studi kasus pada kpp pratama kupang)
- Lina nurlaela (2017) pengaruh penerapan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak di kpp pratama garutno name (2020)
- Mega ayu agustina. (2018). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan terhadap penggunaan E-Filing wajib pajak.
- Pratami luh putu kania asri wahyuni, ni luh gede erni sulindawati dan made arie wahyuni. 2017. Pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada kantor pelayanan pajak (kpp) praama singaraja. E-journal s1 ak universitas pendidikan ganesha.
- Putu rara sasmita, ni luh supadmi. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan E-Filing pada kepatuhan wajib pajak.
- Riri novita kara. (2018). Pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna E-Filing terhadap kepatuhan pajak.
- Sari nurhidayah (2015) Pengaruh penerapan sistem E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak Dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada kpp Pratama klaten
- Situmorang. (2016). Diambil kembali dari <http://eprints.umm.ac.id/41480/3/bab%20ii.pdf>. Di akses pada tanggal 10 maret 2020.
- Suaib side. (2018). Penerapan sistem E-Filing dalam pelayanan surat pemberitahuan tahunan (spt) di kantor pelayanan pajak pratama.
- Syahnur, K. N. F. (2017). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara). Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, 25-37.
- Teguh erawati s.e,m.si,rita ratnasari. (2018). Pengaruh penerapan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan spt tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.
- Widomoko dan novriyanti (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh account representative (ar) terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada kpp menteng satu Jakarta.
- Wulandari agustiningsih (2016). Pengaruh penerapan E-Filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kpp pratama yogyakarta.
- Yovita widiyadinata, agus arianto toly. (2014). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna E-Filing
- Yuni muharromah wulandari sigit,adhi pratomo wahjoe,sri irwanto. (2016). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, keamanan dan kerahasiaan.