

Penerapan E-System Perpajakan dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pribadi di Kota Makassar

Dahniyar Daud

STIEM Bongaya Makassar
niardaudismail@gmail.com

Musdalifah

STIEM Bongaya Makassar
ifhasweet87@yahoo.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the application of e-taxation systems and the level of understanding of taxation on the level of satisfaction of personal taxpayers in Makassar. This study uses primary data obtained from questionnaires distributed to all taxpayers in Makassar. The population is the taxpayer of individuals registered at the Tax Service Office in the city of Makassar totaling 205,681 taxpayers, while the sample taken amounted to 100 respondents. The data analysis method uses multiple linear regression techniques. The results of this study indicate where the proposed hypothesis is accepted because it shows the results of a positive and significant hypothesis test. This means that the effect of applying the e-taxation system and the level of understanding has a significant positive effect on the level of taxpayer satisfaction.

Keywords: *Application of Taxation E-system, Level of Understanding and Satisfaction Level of Taxpayers*

A. PENDAHULUAN

Dengan adanya peningkatan target terhadap penerimaan pajak ini mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menghimpun penerimaan pajak dengan berbagai upaya diantaranya melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan system administrasi perpajakan (modernisasi sistem administrasi perpajakan) sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan meliputi kebijakan reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No. 36 tahun 2008 mengenai Pajak Penghasilan , UU No. 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) , UU No. 42 tahun 2009 mengenai PPN dan PPNBM. Reformasi administrasi merupakan reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM, sedangkan reformasi pengawasan terkait dengan adanya kode etik pegawai seirama dengan pelaksanaan *good governance* dan *equal treatment* dapat berjalan dengan baik .dengan demikian, tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan diharapkan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi, kepatuhan yang tinggi , tingkat kepercayaan terhadap administrasi yang tinggi , dan tingkat produktifitas pegawai pajak yang tinggi sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Penulis mencoba mengambil data dari salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diMakassar yakni KPP Makassar Selatan Dalam kurun tahun 2015 sampai dengan 2017, Berikut ini adalah data wajib pajak orang pribadi yang tidak sebanding dengan pengguna *efilling* pada KPP Pratama Makassar Selatan :

Tabel . Data jumlah wajib pajak dengan banding pengguna e-filling

Wajib Pajak	Tahun	WP Terdaftar	Jumlah pengguna E-filling
Orang Pribadi	2015	134.274	21.226
	2016	145.026	54.920
	2017	154.037	68.894

Sumber : Pengolah Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Selatan

Berdasarkan tabel diatas ,jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak berbanding lurus dengan wajib pajak pengguna *e-sistem* seperti *e-filling*. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi mengenai *e-sistem* perpajakan yang terkait dengan fasilitas *eregistrasion*, *e-spt*, *e-filling* menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam usaha meningkatkan kewajiban perpajakan. Sosialisasi merupakan suatu cara yang dapat di tempuh oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberi wawasan

kepada wajib pajak agar paham dan mengerti tentang *e-sistem* yang di keluarkan oleh DJP, karena semakin paham wajib pajak semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini akan membahas mengenai penerapan pelayanan berbasis *e-sistem* perpajakan mulai dari pendaftaran dengan *e-registrasion*, *e-spt* hingga pelaporan dengan menggunakan *e-filling* dan hubungannya terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *e-sistem* perpajakan di terapkan di KPP dikota Makassar.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak dikota Makassar ?
2. Apakah tingkat pemahaman berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak dikota Makassar ?

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *e-system* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak dikota Makassar .
2. Untuk mengetahui apakah tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak dikota Makassar ..

B. METODE

a. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data data kualitatif yang akan di transformaikan menjadi data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka berupa skor masing-masing indikator yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang dibagikan. Data kualitatif adalah jawaban kuesioner dengan tujuan mengumpulkan informasi yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi sebagai responden yang ada di tempat penelitian. Data yang diinginkan berupa data

penerapan e-sistem perpajakan, tingkat pemahaman dan tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi dikota Makassar.

b. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kota Makassar dan akan dilaksanakan pada Bulan Maret sampai Agustus 2019.

c. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dikota Makassar sebanyak 205.681 orang. Berdasarkan populasinya maka dapat diambil sampel sejumlah 100 orang Wajib pajak yang tersebar di 3 KPP dikota Makassar

d. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Melalui metode survei

Yaitu dengan menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pertanyaan akan diajukan kepada responden dan kemudian diminta untuk menjawab pertanyaan tersebut sesuai dengan pendapat mereka.

b. Tinjauan Kepustakaan (*library reserarch*)

Metode ini dilakukan dengan mempelajari dan menganalisis teori- teori dan konsep-konsep dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis pada buku-buku , makalah dan jurnal guna untuk memperoleh landasan teoritis yang memadai untuk melakukan pembahasan (Widoyoko 2012:49).

c. Mengakses website dan situs-situs

Metode ini digunakan untuk mencari website ataupun situs-situs yang menyediakan informai sehubungan dengan masalah dalam penelitian dan teori yang mendukung atas penelitian yang dilakukan.

e. Analisa Data

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Metode analisis regresi linear berganda terdiri dari 2 (dua) alat analisis yaitu :

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif merupakan gambaran keadaan suatu data secara umum. Analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data secara numerik yang dilihat dari mean, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi).

2. Analisis Statistik Infrensial

Statistik Infrensial merupakan statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan data sampel dan hasilnya akan degeneralisasikan (diinferensialkan) untuk populasi dimana sampel diambil. Analisis ini digunakan untuk menjawab masalah dengan sekaligus menguji hipotesis. Analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat statistik regresi linear berganda.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian dimana kami membagi kuesioner ke tiga Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yakni KPP Makassar Barat, KPP Makassar Selatan, KPP Makassar Utara. Dari 100 Kuesioner yang kami sebar semua terisi dan kembali sesuai harapan. Kuesioner yang kami bagikan kepada wajib pajak terdaftar dimasing masing ketiga kantor pelayanan pajak diMakassar. Dimana tehnik yang kami gunakan adalah mendatangi kantor kantor yang berada dibawah naungan KPP masing masing, Hal Ini kami lakukan karena sudah berkurangnya wajib pajak yang datang melapor kekantor pelayanan pajak masing masing.

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat dijelaskan mengenai variabel-variabel yang terdapat dalam model yang digunakan dalam penelitian ini. Pengolahan

data yang digunakan alat bantu SPSS Vol.22, untuk mempercepat perolehan data hasil yang dapat menjelaskan variabel- variabel yang diteliti. Tabel deskriptif menunjukkan semua variabel yang digunakan dalam model analisis regresi berganda, yaitu variabel Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebagai variabel dependen, variabel Elektrinik System Perpajakan (X1), dan Tingkat Pemahaman (X2 sebagai variabel independen.

Tabel 1 . Statistik Deskriptif Data Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	100	18,00	42,00	60,00	4,08410
X1	100	9,00	36,00	45,00	3,41269
X2	100	23,00	36,00	59,00	4,81345
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.22

Berdasarkan data pada *Output SPSS* tersebut menunjukkan jumlah data yang diobservasi (N) sebanyak 100 responden, maka:

- 1) Untuk kepuasan wajib pajak dari 100 responden, dengan nilai minimum 18,00, nilai maksimum 42,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 60,00 dan standar deviasinya sebesar 4,08. Artinya wajib pajak cukup puas dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak terkait dengan diberlakukannya *e-system* perpajakan.
- 2) Untuk penerapan *e-system* perpajakan pajak dari 100 responden, dengan nilai minimum 9,00, nilai maksimum 36,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 45,00 dan standar deviasinya sebesar 3,41. Artinya penerapan *e-system* perpajakan yang dilakukan cukup baik.
- 3) Untuk tingkat pemahaman wajib pajak dari 100 respoden, dengan nilai minimum 23,00, nilai maksimum 36,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 59,00 dan standar deviasinya sebesar 4,81. Artinya wajib pajak cukup paham tentang tata cara penggunaan *e-sytem* perpajakan.

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan varian masing-masing variabel Penerapan E-system Perpajakan (X1) dan Tingkat Pengetahuan Perpajakan (X2) terhadap variable Tingkat Kepuasan WP (Y). Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heterokedastisitas.

Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,605	3,219		2,052	,043
Penerapan E-system Perpajakan	-,020	,056	-,038	-,361	,719
Tingkat Pengetahuan Perpajakan	-,065	,067	-,102	-,959	,340

Dependent Variable

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikan pada pengujian heterokedastisitas untuk variabel Penerapan E-system Perpajakan yaitu $0.719 > 0.05$, sedangkan pada variabel Tingkat Pemahaman Perpajakan nilai signifikannya $0.340 > 0.05$, berdasarkan pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas, disebabkan nilai signifikan untuk variabel Penerapan E-system Perpajakan dan variabel Tingkat Pemahaman Perpajakan nilai signifikannya lebih besar dari 0.05.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas. Jika terjadi multikolinearitas sempurna maka penaksir OLS (*Ordinary Least Square*) menjadi tidak tertentu dan varians atau kesalahan standarnya juga menjadi tidak tertentu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Hasil Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)		
0	Penerapan E-sytem Perpajakan	,906	1,104
1	Tingkat Pemahaman Perpajakan	,906	1,104

ent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Undang Undang Perpajakan No 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Analisis Keeratan Hubungan Antar Variabel*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung :Alfabeta.
- Resmi, Siti. (2016). *Perpajakan :Teori Dan Kasus*. Edisi 9. Jakarta :SalembaEmpat.
- Sugiharti, MirzaAyu. (2015). *Analisa Efektifitas Kelayakan System Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Jurnal Perpajakan. 6 (2) : 1-10.
- Damayanti, Fauzy (2015). *Pengaruh Fasilitas Dropbox, E-Spt, Dan E-Filling Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Akuntabilitas. 8 (3) : 226-237.
- Winerungan Oktaviane Lydia. (2013). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Keptuhan Wajib Pajak WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung*. Jurnal Emba. 1 (3) : 960-970.
- Widjaja, Helen Dan Artus Jaya. (2017). *Analisis Penerapan E-System Perpajakan Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self- Assessment System Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Jurnal Ekonomi. 22 (3) : 440-447.
- Syahrudin, Herman, Dkk. (2015). *Laboratorium Pengolahan Data*.