

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN
(Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)**

**Ellyn Nurbaiti
Heru Susilo
Rosalita Rachma Agusti**

PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
125030401111023@mail.ub.ac.id

ABSTRACT

This research aimed is to describe the impact of the implementation of an electronic system for taxpayers towards service quality of tax administration on KPP Pratama Malang Utara. This research is a quantitative type of explanatory research. Sources of data are primary data and secondary data obtained from the method of distributing questionnaires and documentation record. Sampling method used on this research is accidental sampling. Analysis method used on this research are descriptive analysis and inferential analysis. Results of this research shows that the variable of e-SPT electronic system implementation, variable of e-Registration electronic system implementation, and variable of e-Filing electronic system implementation has significant impact on the variable of tax administration services quality. Suggestions for DJP are to improve the socialization of the electronic system for taxpayers, and simplify the electronic systems so it can be received by the taxpayer and the DJP is also expected to improve the visual appearance of the electronic system to make it more attractive.

Keywords: *Implementation of e-SPT electronic system , implementation of electronic e-Registration system, the implementation of electronic systems e-Filing, Tax Administration Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh implementasi sistem elektronik bagi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Malang Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan metode menyebarkan kuesioner serta mencatat dokumentasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel implementasi sistem elektronik *e-SPT*, variabel implementasi sistem elektronik *e-Registration*, dan variabel implementasi sistem elektronik *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Saran bagi DJP agar lebih meningkatkan penyuluhan mengenai sistem elektronik bagi Wajib Pajak, serta menyederhanakan agar sistem elektronik dapat lebih di terima oleh Wajib Pajak dan pihak DJP juga diharapkan meningkatkan tampilan fitur secara visual pada sistem elektronik agar lebih menarik

Kata Kunci : *Implementasi sistem elektronik e-SPT, Implementasi sistem elektronik e-Registration, Implementasi sistem elektronik e-Filing, Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.*

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara yang utama dan memiliki peranan penting dalam pembangunan negara adalah pajak, karena pajak memiliki peran cukup besar yang digunakan membiayai seluruh pengeluaran negara. Pemerintah tidak hanya untuk bertanggung jawab dibidang perpajakan saja, tetapi juga masyarakat sebagai Wajib Pajak, sesuai dengan *self assessment* system yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia, artinya setiap Wajib Pajak bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang tertutang kepada pemerintah, sehingga kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak sangat diperlukan dalam perkembangan perpajakan di Indonesia guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi perpajakan yang baik kepada Wajib Pajak demi meningkatnya penerimaan negara, agar tercapainya hal tersebut DJP melakukan modernisasi administrasi perpajakan meliputi 3 hal yaitu reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan (Pandiangan, 2005).

Menurut (Pujiani, 2012) Sistem pelayanan administrasi pajak yang semula manual dinilai masih memiliki banyak kelemahan khususnya bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, misalnya Wajib Pajak yang memiliki transaksi cukup besar dalam pelaporan SPT diharuskan melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup banyak kepada Kantor Pelayanan Pajak, sementara itu proses perekaman data membutuhkan waktu yang lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan bahkan terlambat, sehingga dapat menimbulkan sanksi denda akibat keterlambatan pelaporan tersebut dan kelemahan lain pada sistem manual yaitu pada kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data oleh fiskus

Kelemahan sistem pelayanan administrasi perpajakan manual mendorong DJP untuk membuat inovasi yaitu merancang sistem informasi elektronik bagi Wajib Pajak. Inovasi tersebut dibuat dengan merancang sistem elektronik agar lebih mempermudah Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem elektronik perpajakan yang menjadi

bentuk modernisasi perpajakan tersebut diantaranya *e-SPT*, *e-Registration* dan *e-Filing*. Dengan penerapan yang baik dari sistem elektronik perpajakan tersebut akan menunjukkan kualitas pelayanan administrasi dan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Selain itu, modernisasi sistem perpajakan yang direncanakan secara rinci dan menggunakan strategi yang baik akan mempengaruhi besarnya pendapatan pajak yang akan diterima nantinya. Dengan penjabaran tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul "PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN" (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)

TINJAUAN PUSTAKA

Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan

Menurut (Pujiani, 2012), semakin modernnya perkembangan jaman saat ini, menuntut agar pemerintah merancang atau menciptakan inovasi tentang perpajakan yang berguna mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya supaya lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara sesuai dengan target yang di tentukan. Sehingga dengan adanya hal tersebut, DJP melaksanakan modernisasi perpajakan yaitu dengan merancang sistem yang berbasis teknologi yakni sistem elektronik perpajakan

Elektronik SPT (e-SPT)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 19/PJ/2009 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, Elektronik SPT yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengisi data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik

Elektronik Registration (e-Registration)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak, Elektronik Registration

yaitu aplikasi internet yang secara online digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar NPWP, melakukan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan melakukan Perubahan Data Wajib Pajak

Elektronik Filing (e-Filing)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Elektronik Filing yaitu aplikasi internet yang digunakan untuk keperluan penyampaian SPT Tahunan secara *online* dan *real time*

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan

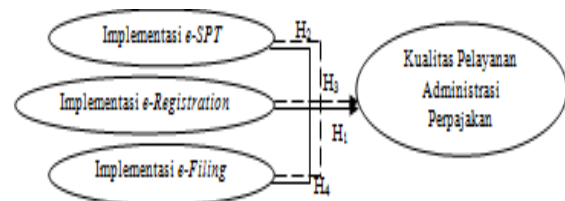
Menurut Lupiyoadi (2001:144) "Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat *relative* yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk atau jasa dan proses"

Menurut (Pasuraman, Zeithamal dan Berry : 2007) menjelaskan terdapat 10 kriteria/ciri digunakan untuk menilai mengenai kualitas pelayanan yakni disebut dengan Ten Dimension of SERVQUAL :

- Fasilitas fisik adalah kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang, ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai, kebersihan toilet.
- Reliabilitas mencakup dua hal yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- Responsivitas atau ketanggapan yaitu kemauan atau kesiapan karyawan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- Kompetensi atau kemampuan yaitu setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar bisa memberikan jasa tertentu.

- Tata krama atau kesopanan meliputi sopan santun, keramahan yang dimiliki pegawai.
- Kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya
- Keamanan yaitu aman dari bahaya atau resiko
- Akses yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- Komunikasi yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti
- Perhatian pada pelanggan yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

HIPOTESIS



Keterangan :

- H₁ : *e-SPT*, *e-Registration* dan *e-Filing* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan
- H₂ : *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan
- H₃ : *e-Registration* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan
- H₄ : *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada artikel ini, peneliti menggunakan metode penelitian yaitu kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Menurut (Singarimbun & Effendi, 2006:5) "Explanatory research yaitu suatu penelitian yang dilakukan dan ditujukan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis".

Menurut (Bungin, 2008:38) "Penelitian *explanatory* menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan

hubungan, perbedaan, atau pengaruh satu variabel dengan variabel lain”

Definisi Operasional

Menurut (Simamora, 2004:24) “Definisi operasional adalah definisi yang dibuat spesifik sesuai dengan kriteria pengujian atau pengukuran, tidak peduli konsepnya nyata atau abstrak, definisi harus dibuat sedemikian sehingga mencerminkan karakteristik dan cara pengukurannya”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan definisi operasional pada variabel penelitian yaitu :

- a. Variabel Implementasi Sistem Elektronik *e-SPT*

Menurut Direktorat Jendral Pajak, sistem elektronik *e-SPT* yakni aplikasi yang digunakan untuk mengisi data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik, yang dapat bermanfaat agar mempercepat atau mengefisiensi dalam penyampaian SPT. Pada penelitian ini sistem elektronik *e-SPT* adalah variabel bebas (X1)

- b. Variabel Implementasi Sistem Elektronik *e-Registration*

Menurut Direktorat Jendral Pajak, sistem elektronik *e-Registration* adalah sebuah pengimplementasian melalui aplikasi internet yang secara online digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar NPWP, melakukan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan melakukan Perubahan Data Wajib Pajak, dalam penelitian ini sistem elektronik *e-Registration* merupakan variabel (X2)

- c. Variabel Implementasi Sistem Elektronik *e-Filing*

Menurut Direktorat Jendral Pajak, sistem elektronik *e-Filing* adalah sebuah pengimplemetasian melalui sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah.

Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat WP

semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dalam penelitian ini sistem elektronik *e-Filing* merupakan variabel (X3)

- d. Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006, Modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu perencanaan implementasi program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan adalah variabel terikat (Y) pada penelitian ini

Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert*, Menurut (Sugiyono, 2008:93) “Skala Likert yaitu alat yang digunakan untuk mengukur jawaban dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara tentang pengaruh implementasi sistem elektronik bagi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012:80) “Populasi yaitu suatu subyek atau obyek dalam penelitian yang dipelajari oleh peneliti, bahwa subyek atau obyek tersebut memiliki karakteristik atau ciri tertentu yang ditetapkan”.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil populasi jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dalam kurun waktu sampai Desember 2014 berjumlah 71.582 Wajib Pajak.

Menurut (Sugiyono, 2012) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, ditentukan peneliti dengan menggunakan teori dari Slovin.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, diketahui bahwa jumlah sampel yang diperlukan yaitu berjumlah 100 (seratus) Wajib Pajak sebagai responden dalam penelitian ini.

Pengumpulan Data

1. Data Primer

Menurut (Sekaran, 2006) "Data primer merupakan suatu sumber data yang diperoleh secara langsung oleh narasumber yang bersangkutan". Data primer yang digunakan pada penelitian ini merupakan data yang berasal dari kuesioner yang disebarakan di KPP Pratama Malang Utara ditujukan kepada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara terutama kepada Wajib Pajak yang menggunakan sistem elektronik perpajakan di KPP Pratama Malang Utara

2. Data Sekunder

Menurut (Indriantoro, 2002:147) "Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, diperoleh dan dicatat oleh pihak lain". Data sekunder yang diperlukan pada penelitian ini yaitu data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara sampai dengan 2014.

Teknik Pengumpulan data

1. Kuesioner (angket)

Menurut (Sugiyono, 2012) "Kuesioner adalah teknik atau cara mengumpulkan data yang dilakukan peneliti dengan memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden". Kuesioner akan disebarakan kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Utara untuk mengetahui respon serta tanggapan yang di berikan kepada KPP dalam menerapkan penggunaan sistem elektronik pajak.

2. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2012) "Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan terhadap dokumen-dokumen dan data-data lain yang dianggap relevan sesuai dengan fakta serta dapat menunjang penelitian".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011:52) "bahwa tujuan peneliti menggunakan uji validitas pada penelitian ini yaitu untuk mengukur seberapa jauh tingkat kevalidan suatu kuesioner". Melakukan Uji Validitas dapat dilihat melalui nilai *Pearson Correlation* harus di atas 0,30. Dan untuk lebih jelasnya dijelaskan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Validitas Variabel e-SPT

<u>Butir</u>	<u>Pearson Correlations</u>	<u>Sig.</u>	<u>Keterangan</u>
X1.1	0.409	0.000	Valid
X1.2	0.625	0.000	Valid
X1.3	0.664	0.000	Valid
X1.4	0.694	0.000	Valid
X1.5	0.567	0.000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2016

Tabel 2. Uji Validitas Variabel e-Registration

<u>Butir</u>	<u>Pearson Correlations</u>	<u>Sig.</u>	<u>Keterangan</u>
X2.1	0.471	0.000	Valid
X2.2	0.702	0.000	Valid
X2.3	0.767	0.000	Valid
X2.4	0.693	0.000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2016

Tabel 3. Uji Validitas Variabel e-Filing

<u>Butir</u>	<u>Pearson Correlations</u>	<u>Sig.</u>	<u>Keterangan</u>
X3.1	0.616	0.000	Valid
X3.2	0.595	0.000	Valid
X3.3	0.575	0.000	Valid
X3.4	0.624	0.000	Valid
X3.5	0.817	0.000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2016

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

<u>Butir</u>	<u>Pearson Correlations</u>	<u>Sig.</u>	<u>Keterangan</u>
Y.1	0.500	0.000	Valid
Y.2	0.501	0.000	Valid
Y.3	0.741	0.000	Valid
Y.4	0.779	0.000	Valid
Y.5	0.413	0.000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2016

Tabel 1, 2, 3 dan 4 diatas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel Kualitas

Pelayanan Administrasi Perpajakan (Y) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,000 dan berada dibawah derajat kepercayaan sebesar 0,05. Selain itu, nilai *Pearson Correlations* berada diatas nilai 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tersebut valid terhadap 100 sampel responden.

Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2006:203) "reliabilitas suatu pengukur menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses kebaikan dari suatu pengukur.

Menurut Ghozali (2006:45) "perhitungan dalam pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria pengujian apabila koefisien *alpha* lebih besar atau sama dengan 0.6 maka item instrumen dinyatakan reliabel dan sebaliknya"

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
Implementasi <i>e-SPT</i>	0.639	5	Reliabel
Implementasi <i>e-Registration</i>	0.679	4	Reliabel
Implementasi <i>e-Filing</i>	0.713	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan	0.641	5	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2016

Tabel 5 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner ini dinyatakan reliabel sehingga pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten.

Analisis Linier Berganda

Menurut (Sarwono:2006) "analisis regresi linier berganda yaitu menganalisis sesuatu yang bertujuan untuk meneliti pengaruh 2 (dua) variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat dengan menggunakan skala pengukuran yang memiliki sifat metrik, baik untuk variabel bebas atau variabel terikatnya".

Tabel 6. Hasil Analisis Linier Berganda

Variabel	Beta	t Hitung	Probabilitas
Kontanta	7.402	3.796	.000
<i>e-SPT</i>	.237	2.766	.007
<i>e-Registration</i>	.243	2.477	.015
<i>e-Filing</i>	.196	2.772	.007
Adjusted R Square			0,311
F Hitung			15,886
Probabilitas F Hitung			0,000
N			100

Sumber : Data Diolah, 2016

Dari analisis pada Tabel 6 diperoleh nilai Adjusted R² sebesar 0,311. Hal ini menunjukkan kemampuan suatu variabel dalam menerangkan variabel dependen dengan pengaruh variabel independen yaitu implementasi sistem elektronik *e-SPT* (X₁), implementasi sistem elektronik *e-Registration* (X₂), dan implementasi sistem elektronik *e-Filing* (X₃) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebesar 31,1%. Sisanya sebesar 68,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengujian Hipotesis

Uji F (Uji Simultan)

Hasil dari Uji F bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari derajat kepercayaan (0,000<0,05), hal ini dapat dijelaskan sesuai dengan syarat yang ditentukan bahwa variabel bebas tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Sesuai dengan hal tersebut, maka H₁ dengan ini dapat diterima dengan penjelasan bahwa implementasi sistem elektronik *e-SPT*, implementasi sistem elektronik *e-Registration* dan implementasi sistem elektronik *e-Filing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Uji t (Uji Parsial)

1) Berdasarkan tabel 6 yang sudah di cantumkan, bahwa dapat dijelaskan variabel bebas sistem elektronik *e-SPT* (X₁) diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,007, sehingga menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari derajat kepercayaan (0,007<0,05). Pada hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sistem elektronik *e-SPT* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sehingga H₂ dapat diterima.

2) Berdasarkan tabel 6 yang sudah dicantumkan, variabel bebas sistem elektronik *e-Registration* (X_2) diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,015, sehingga menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari derajat kepercayaan ($0,015 < 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa implementasi sistem elektronik *e-Registration* secara parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi Wajib Pajak, sehingga H_3 dapat diterima.

3) Berdasarkan tabel 6 yang sudah dicantumkan, variabel bebas sistem elektronik *e-Filing* (X_3) diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0,007, sehingga menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari derajat kepercayaan ($0,007 < 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa implementasi sistem elektronik *e-Filing* secara parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi Wajib Pajak, sehingga H_4 dapat diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Pengujian F-test dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama tiap variabel bebas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan, dari hasil uji F tersebut diketahui bahwa diperoleh nilai yang signifikan dari ketiga variabel bebas pada penelitian ini, hal ini berarti variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.
2. Pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Implementasi Sistem Elektronik *e-SPT* (X_1), Implementasi Sistem Elektronik *e-Registration* (X_2), dan Implementasi Sistem Elektronik *e-Filing* (X_3)) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan dilakukan dengan pengujian t-test, dari hasil uji t tersebut diketahui bahwa di peroleh nilai signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.
3. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan yakni *e-*

Registration, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,243. Nilai koefisien beta pada *e-Registration* paling tinggi di bandingkan dengan nilai koefisien variabel lainnya, seperti *e-SPT* sebesar 0,237 dan *e-Filing* sebesar 0,196

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Wajib Pajak maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain :

1. Meningkatkan penyuluhan mengenai inovasi yang dikeluarkan DJP dengan memberikan sosialisasi yang rutin terhadap penerapan sistem elektronik perpajakan, sehingga di harapkan penerapan sistem elektronik perpajakan inidapat memberikan kontribusi yang lebih terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan
2. Pihak-pihak dari DJP untuk lebih dapat meningkatkan tampilan fitur secara visual pada sistem elektronik perpajakan ini supaya lebih menarik sehingga Wajib Pajak semakin banyak yang berminat untuk menggunakan sistem elektronik perpajakan.
3. Untuk peneliti-peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini, agar lebih mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel bebas lain pada sistem elektronik perpajakan, seperti : *e-Billing*, *e-Faktur*, dll

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, M. Burhan. 2004. *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Persada Media Grup
- Ghozali, Imam.2006.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- _____.2011.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Indriantoro, Nur & Supono, Bambang.2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Melli, Pujiani. 2012. *Analisis Efektivitas Penggunaan e-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*
- Pandiangan, Liberti. 2005. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, Valarie A.Z, Berry. 2007. *A Conceptual Model service Quality and its Implications or Future Research Journal of Marketing*. Vol. 49, hal 41
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 19/PJ/2009 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang Modernisasi sistem administrasi perpajakan
- Sarwono, J. 2006. *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods For Bussiness Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 1 Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ketiga, cetakan pertama. Yogyakarta : YKPN
- Singarimbun, M.,& Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei. Pusat Penelitian dan Studi Kependudukan*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta