

PERANAN KUALITAS SISTEM *e-REGISTRATION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA CIMAHI

Fenny Syafariani, Ronauli Nadeak

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)

Jl. Dipati Ukur 112, Bandung

Email : fenny.syafariani@yahoo.co.id, Ronaulinadeak@yahoo.com

Abstract

This research was conducted as background by the using of e-Registration system that aims to enhance customer satisfaction and service manager registration Taxpayer Identification Number (TIN) to the target in order to achieve compliance with the taxpayer. This study aims to determine how much the quality of e-Registration system is instrumental to the satisfaction of the management and taxpayer compliance.

The method used is inferential statistical method with quantitative approach the data analysis using statistical tools used to analyze the variables studied. The data used are the primary data using questionnaires. The subject of this study were managers who specialize in handling and use of taxpayers e-Registration system at KPP Pratama Cimahi.

From the analysis of these things can be explained as follows: of the t test results are known hypothesis $H_0: \rho = 0$, the hypothesis $H_0 : \rho_{y1X} = 0$ both simultaneously and partially shows that there is no role or contribution of the variable quality of e-Registration system (X) for the management satisfaction variables (Y_1). While the hypothesis $H_1: \rho \neq 0$, the hypothesis $H_1 : \rho_{y2X} \neq 0$ indicates that simultaneous and partial variable quality of e-registration system (X) act on taxpayer compliance (Y_2).

Keywords: Role, quality systems, e-Registration system, user satisfaction, taxpayer compliance

Pendahuluan

Latarbelakang Masalah

Negara Indonesia merupakan Negara besar yang memiliki jumlah populasi terbesar ke empat didunia, yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Negara bertanggung jawab atas kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat Indonesia. Sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dimiliki Negara Indonesia merupakan suatu pendapatan tersendiri yang dimiliki oleh Negara. Pendapatan tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah dalam rangka mensejahterakan dan memakmuran rakyat. Salah satu pendapatan terbesar Negara berasal dari pajak.

Pajak merupakan sumber utama untuk membiayai pembangunan serta merupakan sumber utama penerimaan Negara yang sangat menentukan nasib bangsa.

Fungsi utama pajak merupakan sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Kegiatan perpajakan haruslah dilakukan dengan baik agar tidak terjadi suatu kesalahan atau penyelewengan, yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Sebab pajak merupakan pendapatan utama Negara. Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dukungan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengurusan, pendaftaran dan lainnya yang bersangkutan dengan masalah perpajakan.

Peningkatan pelayanan merupakan upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan pelayanan ini salah satunya dilakukan dengan cara modernisasi pajak. Secara garis besar, modernisasi perpajakan ini diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama: tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Modernisasi yaitu berupa pelayanan pada masyarakat yang sudah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat terutama masyarakat yang menjadi wajib pajak. Pelayanan yang dimaksud berupa suatu sarana pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang menggunakan teknologi informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak yang menjalankan kegiatan perpajakan dengan menggunakan aplikasi komputer agar dapat melayani kebutuhan masyarakat secara optimal. Kebutuhan masyarakat dalam hal ini adalah kebutuhan akan layanan pendaftaran atau pembuatan NPWP secara *online* dengan menggunakan sistem *e-Registration*.

Sistem *e-Registration* terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak. Sistem *e-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan untuk tidak perlu menyertakan pendukung yang dulu dipersyaratkan seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/paspor dan surat kegiatan usaha. Sebagai langkah penguji terhadap kebenaran data yang disampaikan pada saat mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, petugas Direktorat Jenderal Pajak melakukan konfirmasi ke lapangan. Konfirmasi ini paling lama dilakukan satu tahun setelah menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan kartu NPWP dengan prioritas sesuai tingkat resiko wajib pajak baru dalam rangka membuktikan kebenaran pengisian formulir/data yang disampaikan wajib pajak.

Adapun perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan sistem *e-Registration* pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Cimahi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan sistem *e-Registration*

No	Sebelum menggunakan sistem <i>e-Registration</i>	Sesudah menggunakan sistem <i>e-Registration</i>
----	--	--

1.	Pendaftaran NPWP secara manual	Pendaftaran secara <i>online</i>
2.	Melampirkan persyaratan seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor dan Surat Kegiatan Usaha	Mengisi formulir registrasi sesuai dengan permintaan secara lengkap dan benar.

Berdasarkan Tabel 1 dibandingkan dengan pendaftaran NPWP secara manual sangat membutuhkan persyaratan dan banyak waktu dalam pelaksanaannya, yakni wajib pajak harus mendatangi kantor pelayanan pajak setempat untuk mengambil formulir pendaftaran, kemudian mengisi formulir tersebut setelah menyiapkan. Hal ini membutuhkan banyak waktu, karena harus mengantri dalam pelaksanaannya. Sehingga Wajib pajak memilih untuk tidak melakukan pendaftaran NPWP dengan alasan tersebut.

Permasalahan lain yang terjadi adalah karena pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* dalam situs <http://www.pajak.go.id> hanya sebatas diketahui oleh masyarakat ingin membuat atau mendaftarkan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi yang sudah mampu mengakses internet untuk menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*. Selain itu kurangnya sosialisasi terhadap pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yang menyebabkan pelayanan pendaftaran wajib pajak secara *online* ini kurang mendapat perhatian masyarakat untuk melakukan pendaftaran NPWP dan mendapatkan pelayanan pendaftaran NPWP yang optimal.

Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah penggunaan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi yang masih belum merata dan kurangnya sosialisasi tentang pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*.

Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah mengetahui peranan kualitas sistem *e-Registration* di KPP Pratama Cimahi yang sedang berjalan sekarang, mengetahui tanggapan responden secara umum terhadap kualitas sistem *e-Registration* di KPP Pratama Cimahi, dan terhadap kepuasan pengguna (fiskus) di KPP Pratama Cimahi serta mengukur seberapa besar peranan dari sistem *e-Registration* yang berkualitas terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.

Landasan Teori

Pengertian Peranan

Peranan adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989).

Pengertian Sistem

Adapun pengertian sistem menurut Jogiyanto (2005:683), suatu sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

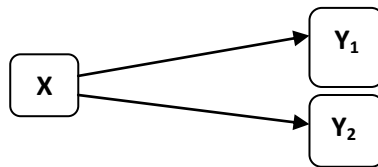
Dari pengertian diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa suatu sistem merupakan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian Kualitas

Menurut American Heritage Dictionary yang dikutip oleh Roger Pressman (2002:217), Kualitas didefinisikan sebagai “sebuah karakteristik atau atribut dari sesuatu”. Dimana sebagai atribut, kualitas harus dapat diukur dengan membandingkan dengan standar yang sudah diketahui.

Paradigma Penelitian

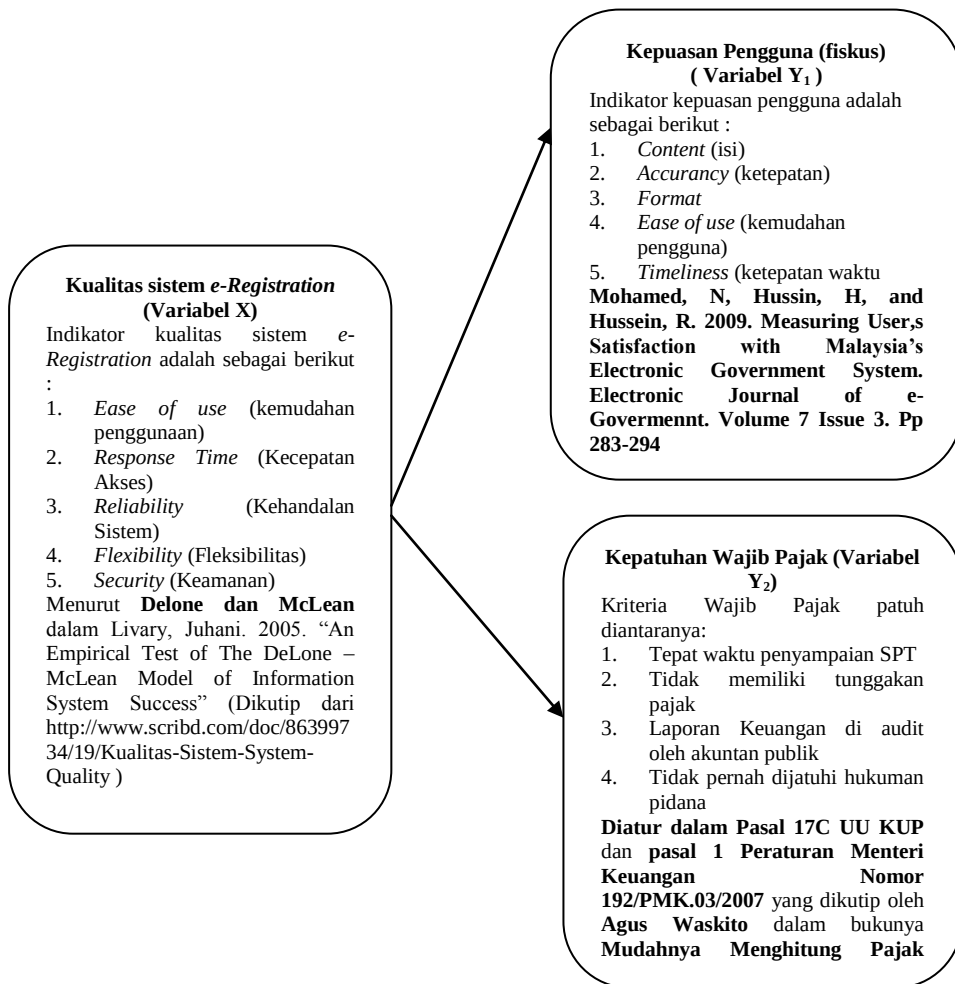
Paradigma penelitian menurut Jogiyanto (2012:42) diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah permasalahan yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan. Maka bentuk skema paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Paradigma Ganda dengan dua Variabel Dependen (Gambar 1).



Gambar 1. Skema Paradigma Penelitian (Sumber:Sugiyono (2012:45))

Paradigma Ganda dengan satu variabel independen dan dua variabel dependen. Untuk mencari besarnya hubungan antara X dan Y₁, dan X dengan Y₂ digunakan teknik korelasi sederhana (Sugiyono 2012:45).

Bagan kerangka pemikiran ditunjukkan oleh Gambar 2.



Gambar 2. Bagan Kerangka Pemikiran

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Selanjutnya Umi Narimawati (2008:127) menyatakan metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui pengaruh antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Dalam pelaksanaan penelitian, penulis menggunakan metode statistik inferensial dengan pendekatan kuantitatif yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah untuk diambil kesimpulannya. Metode statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data

sampel yang hasilnya dapat digunakan untuk populasi, seperti pendapat yang diungkapkan oleh Sugiyono (2008:209) bahwa statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menggunakan data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Pendapat lain tentang statistik inferensial adalah menurut Sudjana (2005) bahwa statistik inferensial berfungsi untuk menggeneralisasikan hasil penelitian yang dilakukan pada sampel, bagi populasi. Statistik inferensial disebut statistic probabilitas. Karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (*probability*). Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

Adapun pengertian pendekatan kuantitatif menurut Jonathan Sarwono (2006:258) adalah “Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi variabel masing-masing”. Reliabilitas dan validitas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi dalam menggunakan pendekatan ini karena kedua elemen tersebut akan menentukan kualitas hasil penelitian.

Dalam melakukan penelitian, selain diperlukan adanya metode statistika dan metode pendekatan kuantitatif, maka diperlukan juga suatu operasional variabel dimana operasionalisasi variabel ini diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar. Penjelasan lebih rinci terkait variabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

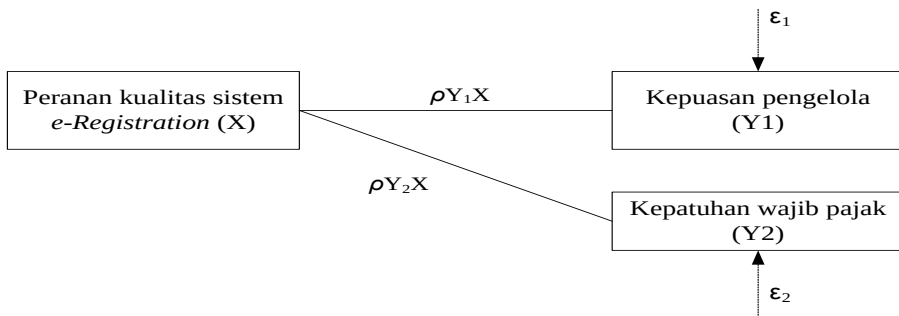
Variabel	Pengertian	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas sistem e-Registration (X)	Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem.	1. <i>Ease of use</i> (kemudahan penggunaan)	Tingkat kemudahan menggunakan sistem e-Registration Mengukur usaha dalam menggunakan sistem e-Registration	Ordinal
	Delone dan McLean dalam Livary, Juhani. 2005. “An Empirical Test of The DeLone – McLean Model of Information System Success”	2. <i>Response Time</i> (Kecepatan Akses)	1. Akses dan koneksi ke Jasa Penyedia Layanan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan nyaman. 2. Ketanggapan dan kemampuan sistem dalam memproses data.	
		3. <i>Reliability</i> (Kehandalan Sistem)	1. Tingkat kecepatan sistem dalam proses <i>error recovery</i> dan kegagalan transfer data 2. Tingkat kemudahan dalam memperbaiki kesalahan jika terjadi eror.	
		4. <i>Flexibility</i>	1. Mengukur tingkat	

		(Fleksibilitas)	keluwesan sistem. 2. Tingkat kemampuan sistem menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan media akses sistem	
		5. <i>Security</i> (Keamanan)	1. Validasi sistem terhadap <i>account</i> 2. Mengukur tingkat keamanan data.	
Kepuasan Pengguna atau (fiskus) (Y₁)	Ukuran kualitatif kinerja seperti yang di definisikan oleh pengguna (fiskus) yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar.	1. <i>Content</i> (isi)	1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna dilihat dari modul yang disediakan. 2. Mengukur tingkat kepuasan dilihat dari informasi yang tersedia.	Ordinal
		2. <i>Accuracy</i> (akurat)	1. Tingkat kepuasan pengguna mengenai keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem. 2. Mengukur tingkat kesesuaian dan kebenaran data yang di inputkan oleh user.	
		3. <i>Format</i> (output)	1. Tingkat kepuasan pengguna dilihat dari kesesuaian informasi data pemohon. 2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna dilihat dari tampilan data.	
	Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. Measuring User,s Satisfaction with Malaysia's Electornic Government System. Electronic Journal of e-Govermennt.	4. <i>Ease of use</i> (kemudahan penggunaan)	1. Tingkat kepuasan pengguna karena kemudahan pengoperasian sistem. 2. Tingkat kepuasan pengguna bersifat <i>user-friendly</i> dalam menggunakan sistem.	

	Volume 7 Issue 3. Pp 283-294	5. <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	1. Mengukur tingkat kepuasan keefektifan kerja 2. Tingkat kepuasan menggunakan sistem karena mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y₂)	Pada prinsipnya kepatuhan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.	1. Tepat waktu penyampaian SPT	1. Mengukur tingkat motivasi kepatuhan dalam membayar pajak. 2. Mengukur tingkat keberhasilan sistem <i>e-Registration</i> dalam menumbuhkan semangat menyetorkan pajak tepat waktu.	Ordin al
		2. Tidak memiliki tunggakan pajak	1. Tingkat keberhasilan dimana informasi yang <i>up date</i> membantu wajib pajak mengatasi keterlambatan menyetorkan pajak. 2. Tingkat penundaan pembayar pajak berkurang.	
		3. Laporan Keuangan di audit oleh akuntan publik	1. Tingkat kemudahan dalam proses pelaporan audit 2. Mengukur tingkat kesediaan pengauditan laporan keuangan.	
	Pasal 17C UU KUP dan pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 yang dikutip oleh Agus Waskito dalam bukunya Mudahnya Menghitung Pajak Penghasilan (2011:118)	4. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana	1. Tingkat kedisiplinan waktu meningkat. 2. Merangsang tingkat kesadaran wajib pajak.	

Hasil Dan Pembahasan

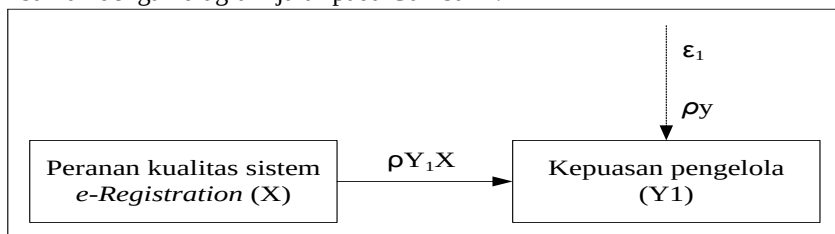
Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi permasalahan, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka selanjutnya akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, dan untuk yang berkaitan dengan variabel penelitian menggunakan kuesioner sebagai data primer. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner terdiri dari 2 macam yaitu data responden dan data penelitian. Data responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel X (peranan kualitas sistem *e-Registration*) dan variabel Y_1 (kepuasan pengguna) serta variabel Y_2 (kepatuhan wajib pajak) (Gambar 3)



Gambar 3. Model Analisis Jalur Paradigma Penelitian

Pengujian secara simultan maupun parsial untuk sistem *e-Registration* terhadap Kepuasan Pengguna

Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengguna dapat digambarkan dengan diagram jalur pada Gambar 4.



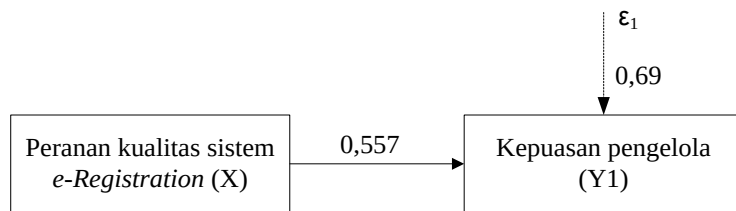
Gambar 4. Diagram Koefisien Jalur Peranan Kualitas Sistem *E-Registration* Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Simultan

Tabel 3. Koefisien Jalur peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap Kepuasan Pengguna

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	258.143	189.849		1.360	.267
1 kualitas	-4.571	3.938	-.557	-1.161	.330

Sumber : Data Primer yang telah diolah

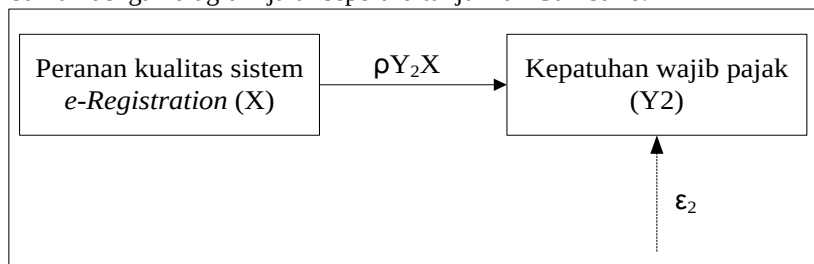
Sedangkan untuk parsialnya dengan mengikuti Gambar 4. dan Tabel 3, maka skema diagram jalurnya seperti pada Gambar 5.



Gambar 5. Koefisien Jalur Peranan Kualitas Sistem *E-Registration* Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Parsial

Pengujian secara simultan maupun parsial untuk sistem *e-Registration* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap Kepatuhan wajib pajak dapat digambarkan dengan diagram jalur seperti ditunjukkan Gambar 6.



Gambar 6. Diagram Koefisien Jalur Peranan Kualitas Sistem *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

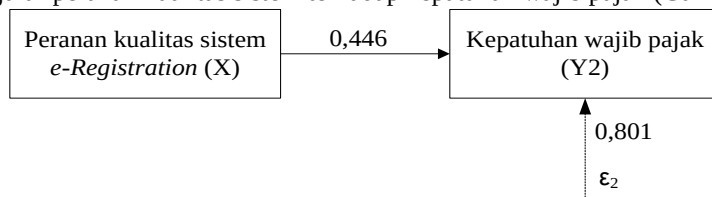
Untuk mengetahui besarnya peranan secara parsial (sendiri-sendiri atau individual) antara variabel X (peranan kualitas sistem *e-registration*) terhadap Y_2 (kepatuhan wajib pajak) dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Output Koefisien Determinasi Coefficients Menggunakan SPSS 20
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.984	5.241		1.714	.090
kualitas	.539	.110	.446	4.905	.000

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dengan mengikuti Gambar 6 dan output yang ada pada Tabel 4 , maka diperoleh koefisien jalur peranan kualitas sistem terhadap kepatuhan wajib pajak (Gambar 7).



Gambar 7. Koefisien Jalur Peranan Kualitas Sistem *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y). Besaran Koefisien Determinasi dihitung dengan menggunakan Persamaan (1).

$$Kd = r_{yx}^2 \times 100\% \quad (\text{Pers 1})$$

Kd = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi

Peranan kualitas sistem *e-Registration* (X) dalam meningkatkan kepuasan pengguna (Y_1)

Berdasarkan persamaan 1 maka dapat dihitung besaran Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Kd &= -0,557^2 \times 100\% \\
 &= 0,310 \times 100\% \\
 &= 31\%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa peranan kualitas sistem *e-Registration* (X) dalam meningkatkan kepuasan pengguna (Y_1) sebesar 31%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 69% (100% - 31%) merupakan peranan dari faktor lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini seperti kebijakan gaji karyawan, kenyamanan tempat kerja, dukungan dari atasan, dan lain sebagainya.

Peranan kualitas sistem *e-Registration* (X) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Y₂)

Sedangkan perhitungan Koefisien Determinasi dalam menghitung peranan kualitas sistem dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sbb:

$$\begin{aligned}Kd &= 0,446^2 \times 100\% \\&= 1,99 \times 100\% \\&= 19,9\%\end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa peranan kualitas sistem *e-Registration* (X) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Y₂) sebesar 19,9%, sedangkan sisanya 80,1% (100% - 19,8%) merupakan peranan dari faktor lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Pengujian hipotesis baik hipotesis statistik maupun hipotesis penelitiannya

H₀ : $\rho = 0$, artinya tidak ada peranan atau kontribusi antara variabel kualitas sistem *e-Registration* secara simultan dan parsial secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dan kepatuhan wajib pajak

H₁ : $\rho \neq 0$, artinya ada peranan atau kontribusi antara variabel kualitas sistem *e-Registration* secara simultan dan parsial secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepatuhan wajib pajak

Dasar lain dalam pengambilan keputusan :

H₀ diterima dan H₁ ditolak apabila nilai $\alpha (0,05) \leq \text{sig}$

H₀ ditolak dan H₁ diterima apabila nilai $\alpha (0,05) \geq \text{sig}$

Dengan tipe kekeliruan / kesalahannya sebesar 5%, maka dengan demikian hasil penelitian ini dapat dipercaya sebesar 95%.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengguna dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Cimahi, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya sebagai berikut :

1. Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Cimahi berjalan dengan baik.
2. Tanggapan responden secara umum terhadap kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Cimahi adalah baik. Respon tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan skor total yaitu perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal, tanggapan kepada keseluruhan variabel dengan hasil sebanyak 76,8% untuk pengelola dan 95,1% untuk wajib pajak.
3. Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola secara keseluruhan adalah baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang dihasilkan dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal sebesar 75,6%.
4. Adapun tanggapan responden terhadap indikator kualitas sistem *e-Registration* adalah sebagai berikut :
 - a. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), sebanyak 89 orang atau 85,6% menjawab atau menyatakan sangat setuju.

- b. *Response Time* (Kecepatan Akses), sebanyak 81 orang atau 77,9% menjawab atau menyatakan sangat setuju.
- c. *Reliability* (Keandalan Sistem), sebanyak 83 orang atau 79,8% menjawab atau menyatakan sangat setuju.
- d. *Flexibility* (Fleksibilitas), sebanyak 82 orang atau 78,8% menjawab atau menyatakan sangat setuju.
- e. *Security* (Keamanan), sebanyak 85 orang atau 81,7% menjawab atau menyatakan sangat setuju.

Dari kelima indikator mengenai kualitas sistem yang digunakan dalam penelitian ini indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) memperoleh angka terbanyak yaitu sebesar 85,6% menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden setuju bahwa dalam menggunakan sistem *e-Registration* tidak mengalami kesulitan.

- 5. Faktor-faktor yang berperan terhadap kepuasan pengelola adalah :
 - a. *Content*, jawaban responden terpusat pada alternatif jawaban setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.
 - b. *Accuracy*, jawaban terpusat pada alternatif jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.
 - c. *Format*, jawaban terpusat pada alternatif jawaban netral yaitu sebanyak 4 orang atau 80%.
 - d. *Ease of use*, jawaban terpusat pada alternatif jawaban setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.
 - e. *Timeliness*, jawaban terpusat pada alternatif jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.

Peranan kualitas sistem sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola memberikan kontribusi sebesar 31%. Hal ini juga dapat berarti bahwa sebagian faktor kepuasan pengelola dihasilkan oleh sistem *e-Registration* yang berkualitas, sisanya 69% sebagian besar lainnya dihasilkan dari faktor-faktor lain di luar penelitian ini seperti kebijakan gaji karyawan, kenyamanan tempat kerja, dukungan dari atasan, dan lain sebagainya.

- 6. Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan adalah baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang dihasilkan dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal sebesar 86,5%. Faktor-faktor yang berperan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah :
 - a. Tepat waktu dalam penyampaian SPT, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 44,4% atau sebanyak 44 orang sangat setuju dengan pernyataan tersebut.
 - b. Tidak memiliki tunggakan pajak, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 53,5% atau sebanyak 53 orang setuju dengan pernyataan tersebut.
 - c. Laporan Keuangan di audit oleh akuntan publik, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 73,7% atau sebanyak 73 orang sangat setuju dengan pernyataan tersebut.
 - d. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 57,6% atau sebanyak 57 orang sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Besarnya kontribusi atau peranan kualitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan Pajak Pratama Cimahi adalah sebesar 19,9%. Dengan kata lain peranan kualitas sistem *e-Registration* belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sisanya 80,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Daftar Pustaka

- Journal Hussin, Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System*. Electronic Journal of e-Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294
- Narimawati, Umi. 2008. *Teknik-Teknik Analisis Multivariat untuk Riset Ekonomi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Mengenal SPSS Statistics 20 Aplikasi untuk Riset Eksperimental*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung : Alfabeta
- Waskito, Agus. 2011. *Mudahnya Menghitung Pajak Penghasilan*. Yogyakarta :Buku Pintar.