

**PENGARUH KUALITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* DENGAN KEPERCAYAAN TERHADAP
OTORITAS PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

Nur Anisa Putri

Sihar Tambun

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Sihar.tambun@yahoo.com

nuranisaputri@yahoo.com

ABSTRAK

Kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* merupakan gambaran dari keselarasan antara harapan seorang wajib pajak dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem perpajakan. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Total sampel adalah 75 responden dengan memakai metode angket. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *e-filing* dengan kepercayaan terhadap otoritas perpajakan sebagai variabel moderating.

Hasil penelitian ini yaitu adanya pengaruh signifikan kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, pengaruh sosialisasi perpajakan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, pengaruh kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, kepercayaan terhadap otoritas perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, kepercayaan terhadap otoritas perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Kata kunci: Kualitas Sistem Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kepuasan Pengguna *E-filing*, Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan.

ABSTRACT

Taxpayer user satisfaction e-filing is a description of the alignment between the expectations of a taxpayer and the results obtained from the existence of a tax system. This study aims to examine the effect of tax system quality and tax dissemination on e-filing user satisfaction. The total sample is 75 respondents by using questionnaire method. Data were collected by questionnaire. The results of the test show that the quality of taxation system and tax socialization have a positive effect on the satisfaction of e-filing users with the trust of the tax authorities as moderating variables.

The result of this research is the influence of the quality of tax system to the satisfaction of e-filing users, the influence of tax dissemination is not significant to the satisfaction of e-filing users, the influence of the quality of taxation system and the socialization of taxation is not significant to the satisfaction of e-filing users, can moderate the influence of the quality of the tax system on e-filing user satisfaction, the trust of the tax authorities can not moderate the influence of tax dissemination on the satisfaction of e-filing users

Keywords: *Quality of Taxation System, Socialization of Taxation, User Satisfaction of E-filing, Trust to Taxation Authority.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia akan diikuti pula dengan kebijakan-kebijakan dibidang pajak. Dilihat pada sisi pekerjaan, manusia membutuhkan arus informasi berupa data atau informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan mereka (Surjati, 2007). Pada zaman dulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh informasi terkini. Namun pada zaman sekarang informasi dapat diperoleh dengan cepat, dimana saja dan kapan saja.

Pembangunan dan pemerataan stabilitas ekonomi yang berkesinambungan dibutuhkanannya anggaran yang sangat besar untruk membiayai pembangunan dan kegiatan negara, salah satunya dari sektor pajak yang merupakan sumber pendapatan bagi negara (Ali dan Maria;2016). Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Sihaan, 2013:7). Oleh karena itu, pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang dimasyarakat. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara dalam pembiayaan pembangunan bagi kepentingan bersama. (Arafah; dan Rita: 2017).

Upaya Direktorat Pajak untuk mencapai target penerimaan perpajakan mendapat tantangan yang sangat berat dengan adanya fakta bahwa kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Dalam sistem *Self Assesment*, pelaksanaan kewajiban pajak setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah

dilakukan, melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar pajak tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan.

E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan dengan jenis Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPn) ke Direktorat Jendral Pajak (DJP) menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider* atau penyedia jasa aplikasi). Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak (WP) untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis:2011). Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan, melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan. Menurut Susanto (2012) yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat ada beberapa hal, salah satunya prasangka buruk masyarakat. Prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka yang baik, untuk merubah hal tersebut tentu harus menciptakan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Menurut Feld dan Frey (2007:110), masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah.

Keputusan Ditjen Pajak dalam menerapkan sistem *e-filing* secara tidak langsung dapat mengubah citra otoritas pajak. Pencitraan dicerminkan dari perilaku atau peran Ditjen Pajak terhadap kepuasan wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* (Dana; dan Ketut: 2016). Kepuasan pengguna akan meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas dalam menggunakan sistem yang pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap dampak individu dan dampak organisasi (*net benefit*) (De Lone dan Mc Lean, 2003). Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki Wajib Pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Wajib pajak mempunyai persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya. Kepuasan Wajib Pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan dan ketidakpastian tersebut merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja atau kualitas pelayanan yang dirasakan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam bidang perpajakan. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rai et al 2002).

Dalam hal ini, WPOP pekerja bebas, merupakan ukuran yang nyata dalam mengukur kepuasan pengguna *e-filing*. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* dengan kepercayaan terhadap otoritas perpajakan. Berdasarkan penelitian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing dengan Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan”**.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut diatas, maka dapat ditarik permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penelitian ini. Adapun pertanyaan yang timbul adalah sebagai berikut:

- Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan terhadap otoritas perpajakan?
- Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan terhadap otoritas perpajakan?
- Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
- Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
- Apakah kepercayaan terhadap otoritas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
- Apakah moderasi dari kepercayaan terhadap otoritas perpajakan memberikan pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
- Apakah moderasi dari kepercayaan terhadap otoritas perpajakan memberikan pengaruh signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?

Tujuan Penelitian

- Untuk menguji apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan terhadap otoritas perpajakan.
- Untuk menguji apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan terhadap otoritas perpajakan.
- Untuk menguji apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
- Untuk menguji apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
- Untuk menguji apakah kepercayaan terhadap otoritas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
- Untuk menguji apakah moderasi dari kepercayaan terhadap otoritas perpajakan memberikan pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
- Untuk menguji apakah moderasi dari kepercayaan terhadap otoritas perpajakan memberikan pengaruh signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

REVIEW LITERATUR DAN HIPOTESIS

Dorongan individu untuk melakukan tindakan yang dipengaruhi oleh motivasi. Salah satu teori yang bisa menjelaskan motivasi adalah *self-determination theory*. Konsep teori ini menjelaskan bahwa motivasi dapat dibedakan menjadi motivasi internal dan motivasi eksternal. Motivasi internal adalah dorongan ingin maju, kerja sama, komunitas, yang menimbulkan rasa senang dan spontanitas. Sedangkan motivasi eksternal adalah dorongan untuk mendapatkan uang, gambaran dan status. Hal ini mengacu kepada keuntungan atau menghindari hukuman (venkatesh,2000).

Hal tersebut berkaitan dengan penelitian ini, karena kepuasan WPOP dan dibekali pengetahuan tentang pajak yang baik dengan didasarkan kepercayaan pengguna sistem *e-filing* akan timbul jika didorong oleh sistem yang berkualitas terhadap otoritas perpajakan. Maka dari itu, peneliti memilih kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan dan kepercayaan terhadap otoritas perpajakan sebagai variabel moderating

1. Kepuasan Pengguna *E-filing*

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan bahwa kualitas informasi *e-filing* mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kualitas informasi *e-filing* baik dan berkualitas, maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat. Informasi yang berkualitas berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan.

Indikator Kepuasan Pengguna

Adapun indikator dari Kepuasan Pengguna menurut Nadeak (2012), yaitu:

1. Isi (*content*)
2. Akurasi (*accuracy*)
3. Format (*format*).

Sedangkan indikator kepuasan pelanggan atau pengguna menurut Tjiptono & Chandra (2005), diantaranya :

1. Sistem keluhan dan saran
2. *Ghost Shopping*
3. *Lost customer analysis*
4. Survei kepuasan pelanggan

2. Kualitas Sistem Perpajakan

Pengertian kualitas sistem menurut Chen (2010:310) Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem itu sendiri. Sedangkan pengertian kualitas informasi menurut Mc. Leod dalam Azhar Susanto (2009:40) informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu seperti akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap.

Indikator Kualitas Sistem

Adapun indikator dari Kualitas Sistem menurut Jogiyanto (2007:13), yaitu:

1. *Realibility* (Reliabilitas Sistem)
2. *Flexibility* (Fleksibilitas)
3. *Response Time* (Kecepatan akses)

Adapun indikator kualitas informasi Menurut Jogiyanto (2005:10):

1. Akurat
2. Ketepatan waktu
3. Relevan

3. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seorang atau organisasi tertentu yang memberitahukan sesuatu (informasi) untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktur Jenderal Pajak khususnya kantor pelayanan pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan (Rohmawati dan Rasmini, 2012).

Indikator Sosialisasi

Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak tersebut adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1. Penyuluhan
2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat
3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak
4. Pemasangan *billboard*
5. *Web site* Ditjen pajak

Setianto (2010) dalam penelitiannya menyatakan tentang sosialisasi perpajakan dan pelaksanaan *self assesement* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

4. Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan

Kepercayaan merupakan salah satu dari aspek yang membangun kehidupan sosial yang merupakan sebuah elemen dari realitas sosial. Slippery slope model (Kirchler, 2008) mendukung teori fairness heuristic kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela tergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat pada otoritas pajak. Masyarakat yang merasakan keadilan akan patuh terhadap kewajiban perpajakan tetapi dengan adanya kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak kepatuhan yang muncul tidak hanya kepatuhan yang dipaksakan tetapi akan memunculkan kepatuhan sukarela.

Kepercayaan (*trust*) terhadap otoritas pajak memiliki peran penting terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Argumen tersebut berdasar pada konsep dilema sosial fundamental yaitu anggota masyarakat dihadapkan pada sebuah dilema ketika akan memutuskan keikutsertaan mereka dalam keanggotaan sosial. Hal ini dikarenakan dalam keanggotaan tersebut mereka memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan dan meningkatkan perasaan memiliki (*sense of belongingness*) terhadap negara. Pada saat yang sama, dimungkinkan terjadi eksploitasi dari otoritas yang menyalahgunakan kekuasaan yang dimilikinya dalam keanggotaan tersebut (Ratmono dan Faisal, 2014).

Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Kualitas sistem berarti berfokus kepada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Sutabri 2012:32). Dalam penelitian Ari Wijayanti (2009) menyatakan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain dilakukan oleh Livari (2005) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin tinggi sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut.

Setijo dan Sumadi (2006) dalam penelitiannya menyatakan tentang dampak dari kualitas layanan pada kepuasan WP pada objek pajak penghasilan di KPP Pratama Yogyakarta, menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Menurut penelitian yang dilakukan anisha (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan yang diukur melalui empati, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, serta keandalan memiliki signifikansi positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka ditetapkan hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu: **H1: Kualitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.**

Hubungan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak. Dan diharapkan dengan diterapkannya sistem ini dapat mewujudkan keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan tahu bahwa pemerintah menggunakan semua pajak yang didapat sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara (Febriana:2016).

Salah satu indikator sosialisasi perpajakan adalah penyuluhan. Menurut Andyastuti (2013) Penyuluhan pajak adalah cara penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. penyuluhan yang diberikan dapat berupa pengarahan cara menggunakan program *e-filing* dengan tujuan mempermudah pengguna dalam membayar pajak.

Penelitian Sixvana Silalahi (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Namun sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-filing* sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah dan pengguna sistem *e-filing* pun bertambah. Berdasarkan uraian tersebut, maka ditetapkan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Hubungan Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut penelitian Uchik Triswandari (2011) Pelayanan dikatakan berkualitas apabila konsumen merasa puas, baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu maupun di saat pasca pembelian. Pelanggan PT. PLN (Persero) dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan konsumen tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan hasil dari penelitian penelitian diatas bahwa kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Sehingga dapat ditetapkan hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu:

H3: Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap pengguna *e-filing*.

Moderasi Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan atas pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya. Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum yang berlaku turut mendorong kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya ketika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi kepada sistem pemerintahan dan hukum yang tegas dalam melaksanakan semua aturan- aturan yang berlaku. Dalam penelitian Handayani, (2012) yang dilakukan di Swedia menjelaskan bahwa ketidakpercayaan wajib pajak terhadap politisi terkemuka akan berpengaruh pada kemauan membayar pajak memburuk dan kemungkinan mengumpulkan pajak untuk menjaga kesejahteraan negara dikurangi. Kebijakan peningkatan kepercayaan masyarakat pada otoritas pajak harus diutamakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak sukarela (Ratmono & Faisal,2014).

Kogler (2013) mengajukan dua dimensi dari *slippery slope framework* dalam penentu kepatuhan pajak yaitu kepercayaan terhadap otoritas pemerintah dan kekuasaan dalam otoritas. Menurut kerangka tersebut, kepatuhan pajak dapat diciptakan baik dengan meningkatkan kepercayaan dalam otoritas atau dengan meningkatkan persepsi kekuasaan otoritas. Namun, kualitas kepatuhan yang dihasilkan berbeda, tergantung pada pembayar pajak yang jujur. Hasil penelitian mendukung asumsi *slippery slope framework* sekaligus mengkonfirmasi peran kepercayaan dan kekuasaan sebagai penentu kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian diatas, ditetapkan hipotesis keempat dalam penelitian ini:

H4: kepercayaan otoritas perpajakan dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Moderasi Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan atas pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

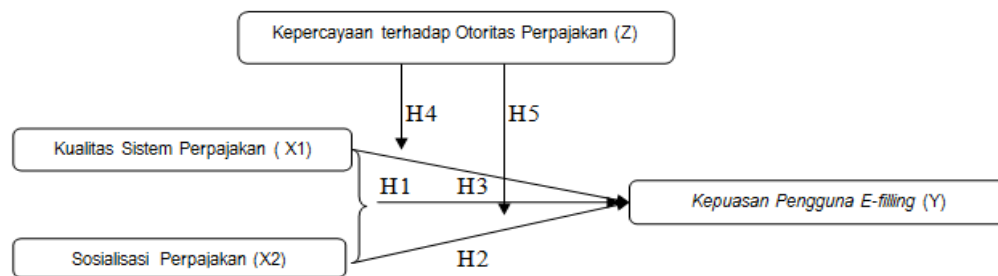
Lind (2001) menyatakan bahwa masyarakat sering tidak yakin apakah otoritas dapat dipercaya tidak menyalahgunakan kekuasaannya. Dalam situasi tersebut, masyarakat menggunakan *judgment* mereka tentang keadilan prosedural sebagai sebuah panduan sederhana (*heuristic guide*) untuk menilai apakah otoritas akan menyalahgunakan wewenangnya dan selanjutnya memutuskan tingkat investasi personal dalam kolektivitas sosial (seperti keputusan berapa besar pajak yang akan mereka bayarkan). Kirchler *et al.* (2008) menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) terhadap otoritas pajak merupakan variabel determinan penting untuk kepatuhan pajak sukarela. Jika otoritas pajak dan para pegawainya memperlakukan wajib pajak secara sama dan setara dengan cara yang penuh hormat dan bertanggungjawab maka kepatuhan pajak sukarela akan dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan hasil penelitian sebelumnya maka dinyatakan hipotesis berikut.

H5: kepercayaan otoritas perpajakan dapat memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan pemahaman mengenai keseluruhan rangkaian penelitian ini, maka disusunlah kerangka penelitian sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

1. Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Area Tanjung Priuk dan Sunter Jakarta Utara dikarenakan lokasi tersebut termasuk daerah yang sudah banyak WPOP pengusaha dan pekerja bebas lainnya seperti seniman, yang menuntut menjadi wajib pajak sebagai pekerja yang berpenghasilan dan harus melaporkannya ke Dirjen Pajak.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan objek penelitian dengan sampel yang di ambil sebanyak 75 WPOP. Tekhnik pengambilan sampel menggunakan metode angket.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Sumber data diperoleh dari kuisisioner yang telah diisi oleh WPOP pekerja bebas di daerah Sunter dan Tanjung Priuk

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan menggunakan metode angket. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuisisioner/daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian dari WPOP tentang kualitas sistem perpajakan, sosialisasi perpajakan, kepuasan pengguna *e-filing* dan kepercayaan terhadap otoritas perpajakan

5. Operasional Variabel (Definisi dan Pengukuran)

Definisi operasional variabel adalah cara menemukan dan mengukur variabel-variabel dengan merumuskan secara singkat dan jelas, serta tidak menimbulkan berbagai macam tafsiran. Pertanyaan dalam kuisisioner untuk masing-masing variabel, diukur dengan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari responden akan diberi skor dengan menggunakan 5 poin skala *Likert*, mulai dari pernyataan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju (Sekaran, 2003).

Tabel I
Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Skala
1.	Kualitas Sistem Perpajakan (Jogiyanto 2007:13 & 2005;10)	1. <i>Realibility</i> (Reliabilitas Sistem) 2. <i>Flexibility</i> (Fleksibilitas) 3. <i>Response Time</i> (Kecepatan akses) 4. Akurat 5. Ketepatan waktu	Interval
2.	Sosialisasi Perpajakan (Ditjen Pajak)	1. Penyuluhan 2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat 3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak 4. Pemasangan <i>billboard</i> 5. <i>Web site</i> Ditjen pajak	Interval
3.	Kepuasan Pengguna E-filing (Nadeak:2007)	1. Isi (<i>content</i>), 2. Akurasi (<i>accuracy</i>), 3. Format (<i>format</i>),	Interval
4.	Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan (Mayer 2009:32)	1. Ability 2. Niat baik 3. Integritas	Interval

Sumber : Data yang diolah penulis (2018)

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3. Tahap perhitungan PLS menggunakan dua model yaitu : Model Pengukuran (*Outer Model*), *Composite Reliability*, *Cronbach Alpha*, *Average Variance Extracted* (AVE), dan Pengujian Model Struktural (*Inner Model*).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

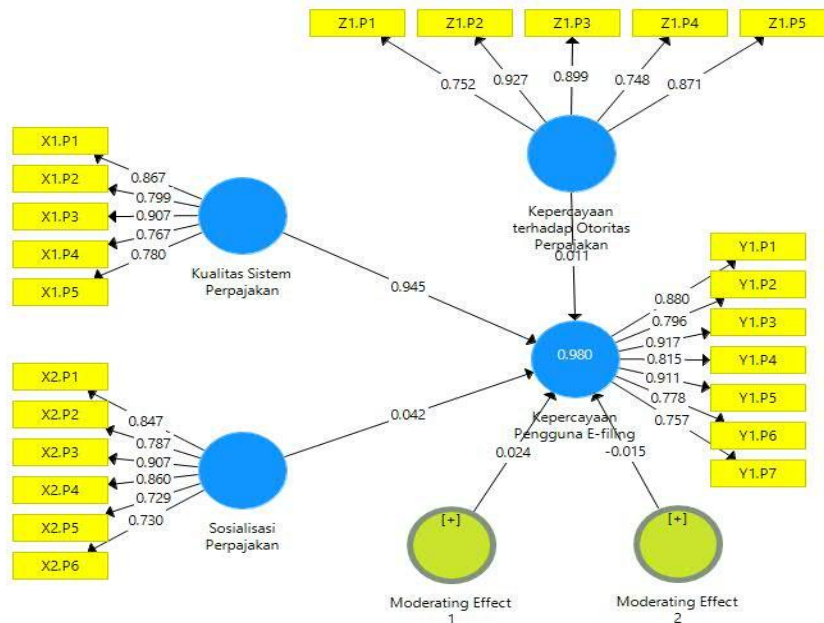
Data responden dalam penelitian ini adalah WPOP pekerja bebas Berikut ini adalah pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja, dan jenis pekerjaan WPOP.

Deskripsi Hasil Penelitian

Analisis data secara deskriptif ini dapat menguraikan hasil analisis terhadap responden dengan menguraikan tanggapan dari 75 reponden berkaitan dengan kualitas sistem perpajakan, sosialisasi perpajakan, kepuasan pengguna *e-filing*, dan kepercayaan terhadap otoritas perpajakan.

Uji Validitas

Uji validitas berkaitan dengan ketepatan alat ukur. Menurut Jogiyanto (2011), nilai indikator *loading factor* yang lebih besar dari 0,5 dapat dikatakan valid terhadap konstruk yang dituju, output *smartPLS* untuk *loading factor* memberikan hasil sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS, 2018

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa *factor loading* memberikan nilai diatas 0,5. Hal tersebut berarti yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau memenuhi *convergent validity*.

loading indikator telah

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas diperkuat dengan *cronbach's alpha* output *smartPLS* memberikan hasil sebagai berikut :

Tabel VII
Hasil Composite Reliability

Variabel	Composite Reability
X ₁	0,914
X ₂	0,921
Y	0,943
Z	0,924
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS, 2018

Tabel VIII
Hasil Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
X ₁	0,882
X ₂	0,896
Y	0,928
Z	0,895
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

dimana

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS, 2018

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel X1,X2,Y,dan Z > 0,7 maka semua variabel dan dimensi penelitian dinyatakan *reliable*. Namun untuk Moderating Effect 1 dan Moderating Effect 2 0, maka dimensi penelitian tidak *reliable*.

Path Coefficient

Uji hipotesi dikatakan signifikan terhadap masing-masing variabel jika nilai *T-Statistic* > 1,96.

Tabel IX
Nilai Path Coefficients

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Value
X1-Y	0,945	0,949	0,033	28,254	0,000
X2-Y	0,042	0,037	0,035	1,211	0,230
Z-Y	0,011	0,008	0,017	0,644	0,521
Moderating Effect 1	0,024	0,021	0,031	0,768	0,445
Moderating Effect 2	-0,015	-0,011	0,029	0,527	0,599

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS, 2018

Pembahasan

1. **Hipotesis Pertama** yang dibuat oleh peneliti bahwa Kualitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*, setelah dilakukan analisa menggunakan PLS menghasilkan original sampel 0,945, $T\text{-Statistic} = 28,254 > 1,96$, dan $P_{\text{value}} = 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Livari (2005) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin tinggi sering menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapakan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut. Hal ini membuktikan hipotesis pertama (H1) diterima.
2. **Hipotesis Kedua** yang dibuat oleh peneliti bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*, setelah dilakukan analisa menggunakan PLS menghasilkan original sampel = 0,042, $T\text{-Statistic} = 1,211 < 1,96$, dan $P_{\text{value}} = 0,230 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Dalam penelitian ini menunjukkan, kemungkinan sosialisasi tentang perpajakan belum memenuhi kepuasan WPOP pengguna sistem *e-filing* karena sosialisasi di Indonesia belum dapat dengan mudah diterima atau dimengerti oleh WPOP. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis kedua (H2) ditolak.
3. **Hipotesis Ketiga** yang dibuat oleh peneliti bahwa Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan dapat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*, setelah dilakukan analisa menggunakan PLS menghasilkan original sampel = 0,011, $T\text{-Statistic} = 0,644 < 1,96$, dan $P_{\text{value}} = 0,521 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Dalam penelitian ini kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* kemungkinan karena sistem yang sudah ada belum cukup berkualitas dan kurangnya sosialisasi untuk WPOP pengguna *e-filing* dalam menggunakan sistem *e-filing*. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga (H3) ditolak.
4. **Hipotesis Keempat** yang dibuat oleh peneliti bahwa kepercayaan terhadap otoritas perpajakan dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, setelah dilakukan analisa menggunakan PLS menghasilkan original sampel = 0,024, $T\text{-Statistic} = 0,768 < 1,96$, dan $P_{\text{value}} = 0,445 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa kepercayaan terhadap otoritas perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, kemungkinan karena WPOP sudah tidak dapat mempercayai otoritas perpajakan mengingat banyaknya kasus korupsi pajak. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis keempat (H4) ditolak.
5. **Hipotesis Kelima** yang dibuat oleh peneliti bahwa Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan dapat memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. setelah dilakukan analisa menggunakan PLS menghasilkan original sampel = -0,015, $T\text{-Statistic} = 0,527 < 1,96$, dan $P_{\text{value}} = 0,599 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa kepercayaan terhadap otoritas perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis kelima (H5) ditolak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan sekaligus merupakan jawaban dari permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Sesuai dengan analisis data yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*. Semakin berkualitasnya sistem perpajakan di Indonesia maka akan semakin besar pula kepuasan pengguna sistem tersebut.
2. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*. Hal ini terjadi, kemungkinan sosialisasi tentang perpajakan belum memenuhi kepuasan WPOP pengguna sistem *e-filing* karena sosialisasi di Indonesia belum dapat dengan mudah diterima atau dimengerti oleh WPOP.
3. Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*. Hal ini terjadi, kemungkinan karena sistem yang sudah ada belum cukup berkualitas dan kurangnya sosialisasi untuk WPOP pengguna *e-filing* dalam menggunakan sistem *e-filing*.
4. Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem perpajakan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, kemungkinan karena WPOP sudah tidak dapat mempercayai otoritas perpajakan mengingat banyaknya kasus korupsi pajak.
5. Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*. Hal ini terjadi, kemungkinan dengan tidak adanya kepercayaan dari WPOP kepada otoritas perpajakan maka jika diadakannya sosialisasi tentang perpajakan, WPOP tidak mempedulikannya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang diajukan peneliti yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya :

1. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan mengambil sampel yang lebih luas dan tidak hanya di Sunter dan Tanjung Priuk atau wilayah tertentu saja, sehingga kesimpulan yang diperoleh dapat lebih bersifat umum dan dapat mewakili wajib pajak di beberapa wilayah di Jakarta, sehingga hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih akurat.

2. Penelitian lebih lanjut disarankan menambah variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* seperti kualitas informasi,
3. Untuk mengatasi masalah kualitas sistem seharusnya DJP sebagai pengelola *e-filing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-filing*, untuk mengoptimalkan akses jaringan internet perlu adanya penambahan bandwidth internet, sehingga tidak adanya berebut bandwidth internet. Wajib pajak juga disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan ISP (*Internet Service Provider*) dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat.
4. Sebaiknya penyebaran kuisioner dilakukan pada saat wajib pajak tidak sibuk agar kuisioner dapat kembali sesuai dengan kuisioner yang dibagikan tiap wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ali Irsan dan Maria g Wi Vol 8 No 1 2016. Pengaruh kepatihan wajib pajak hotel dan restoran terhadap penerimaan pajak daerah (studi pada dinas pendapatan daerah kota Malang)
- [2] Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal Akuntansi Universitas Unadaya*. Vol 1, No.2 Desember 2012.
- [3] Azhar Susanto. 2009, "Sistem Akuntansi Prosedur dan Metode", Yogyakarta: BPFE
- [4] Chen, C.W. 2010 *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing Systems- An Empirical Study*. Information & Management, 47 (5-6): 308-315
- [5] De Lone, W.H., dan McLean, E.R (2003), The DeLone and McLane of Information Systems Success: a ten-year update", *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No 4, hal , 9-30.
- [6] Fred, L. P. and Frey, B. S., (2007), "Tax Compliance as the Result of Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation". Volume 29, Issue 1, LAW & POLICY.
- [7] Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- [8] Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta
- [9] Kirchler, E., Hoelzl, E., dan Wahl, I. 2008 Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: "The Slippery Slope" Framework. *Journal of Economic Psychology*, 210-225
- [10] McLeod, Jr., Raymond; Schell, George P. 2011 *Sistem Informasi Manajemen (Terjemahan)* jakarta: PT Gramedia
- [11] Nadeak, Reanuli. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Bandung: Universitas Sahid.
- [12] Rai, A., Sandra S. Lang dan Robert B. Welker (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13, 1, 50-69
- [13] Siahaan, Mariot Pahala. 2013. Edisi Revisi pajak daerah & retribusi Daerah. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- [14] Surjati et al, Analisis Sistem integrasi jaringan wifi dengan jaringan gsm indoor pada lantai basement balai sidang jakarta concention centre.
- [15] Susanto, Herry., 2012. "Juara II Lomba Artikel Pajak Nasional Direktorat Jendral Pajak". Melalui www.pajak.go.id Diakses 2 Juli 2018, 22.00 WIB
- [16] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V AndiOffset
- [17] Tjiptono, Fandy. 2005 *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- [18] Venkatesh, V., Davis, F.D. (2000). A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46 (2), 186 -204
- [19] Yovita Widyadinata Dan Agus Arianto Toly (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*, *Tax & Accounting Review*. Vol 4, No 1, 2014.