

**The Effect of System Service Quality on Individual Taxpayer Satisfaction
(Study on Solo Destination Tax Online Payments)**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan
(Studi Pada Pembayaran Online Pajak Solo Destination)**

Octa Putri Ayuningtyas¹, Irwan Christanto Edy², Shandi Marsono³

STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta, Indonesia

Email : octaputriay@gmail.com, irwan_aub@yahoo.co.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of efficiency, compliance, system availability, and privacy on taxpayer satisfaction. The population of this research is the PBB taxpayer registered at BPPKAD Surakarta City with a total of 147,327 taxpayers. The sampling technique used the simple random sampling technique with a total sample size of 100 respondents. The analysis technique consists of validity test, reliability test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, normality test, multiple linear analysis, t test, F test, and coefficient of determination test. Hypothesis test results prove that: 1) Efficiency has a positive and insignificant effect on taxpayer satisfaction. 2) Fulfillment has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction. 3) System availability has a positive and insignificant effect on taxpayer satisfaction. 4) Privacy has a positive and insignificant effect on taxpayer satisfaction. 5) Efficiency, compliance, system availability, and privacy together have a significant effect on taxpayer satisfaction. 6) The effect of the independent variable on the dependent variable is 20.3%.

Keywords: Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, and Taxpayer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi terhadap kepuasan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak PBB yang terdaftar pada BPPKAD Kota Surakarta dengan dengan jumlah 147.327 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik teknik *Simple Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis terdiri dari Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji Normalitas, Analisis Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil Uji Hipotesis membuktikan bahwa : 1) Efisiensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. 2) Pemenuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. 3) Ketersediaan sistem berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. 4) Privasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. 5) Efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. 6) Pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 20,3%.

Kata kunci : Efisiensi, Pemenuhan, Ketersediaan Sistem, Privasi, dan Kepuasan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu dari beberapa jenis pajak yang dikenakan kepada masyarakat yang diberlakukan berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Berlakunya Undang-undang tersebut menjadikan PBB menjadi Pajak Daerah yang diharapkan mampu menjadi salah satu sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang potensial bagi setiap daerah. Segala kewenangan dalam kegiatan yang terkait dengan PBB yang meliputi proses pendataan, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan terkait PBB menjadi milik pemerintah daerah (Handayana, 2014).

Dalam rangka untuk meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan Daerah dari pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pemerintah Kota Surakarta melalui Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta meluncurkan inovasi pelayanan dibidang pajak dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui aplikasi terintegrasi Solo Destination, dimana salah satu fiturnya ialah pelayanan publik berupa pajak daerah yang dikenal dengan nama EPPSON (*On Line* Pembayaran Pajak Solo Destination) yang dirilis sejak tahun 2017. EPPSON merupakan sistem aplikasi terpadu yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak (<https://jatengprov.go.id>, 2020).

Inovasi yang dilakukan BPPKAD tersebut merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan pajak, diharapkan akan memenuhi kepuasan wajib pajak sehingga akan tercipta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Tingkat kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi EPPSON dapat dilihat dari besarnya antusiasme masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Hal ini terlihat dari banyaknya testimoni dan pengakuan dari warga pasar tradisional hingga pebisnis hotel terhadap penggunaan aplikasi EPPSON. Sejak diluncurkannya aplikasi EPPSON pada tahun 2017, sebagian besar warga sudah mulai menggunakan aplikasi untuk kemudahan pembayaran *online*, khususnya pajak. Keberhasilan aplikasi EPPSON dalam memenuhi kepuasan masyarakat terbukti dari terjadinya kenaikan realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari tahun ke tahun.

Dari Laporan Realisasi Anggaran Kota Surakarta (LRA) tahun 2020 disebutkan bahwa terjadi kenaikan cukup signifikan pada tahun 2017 tepatnya mulai diterapkannya sistem pembayaran melalui EPPSON dimana realisasi Pendapatan Asli Daerah mencapai 527.544.249.700 atau meningkat sebanyak 83%. Namun peningkatan ini hanya berlangsung sementara, dimana pada tahun 2018 dan 2019 tidak terjadi peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini bisa disebabkan karena tingkat antusiasme dan kepuasan masyarakat, khususnya wajib pajak terhadap penggunaan EPPSON sudah mulai menurun apabila dibandingkan dengan waktu pertama kali diluncurkan. Dengan demikian, BPPKAD perlu mulai mengevaluasi kembali penggunaan aplikasi EPPSON untuk kembali meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap aplikasi EPPSON.

Kepuasan wajib pajak merupakan suatu keadaan perasaan seseorang dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi (Hanifah, 2015). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak, khususnya wajib pajak PBB menjadi elemen yang penting untuk mengukur kinerja dari BPPKAD. Sistem pelayanan pajak BPPKAD dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan wajib pajak. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan sistem online BPPKAD, maka tingkat kepatuhan pembayaran pajak akan semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk meneliti sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *online* terhadap kepuasan wajib pajak. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah *efficiency* (efisiensi) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta? 2) Apakah *fulfillment* (pemenuhan) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta? 3) Apakah *system availability* (ketersediaan sistem) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta? 4) Apakah *privacy* (privasi) pelayanan pajak berbasis sistem *online*

EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012). Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan dengan memberikan kualitas pelayanan prima agar wajib pajak diharapkan disiplin dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah wajib pajak. Ada 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik yang merupakan *core* kualitas pelayanan elektronik, diantaranya adalah *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* (Parasuraman et al., 2005).

Efisiensi (*Efficiency*) merupakan kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang di inginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. Pemenuhan kebutuhan (*Fulfillment*) adalah aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan, seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ketersediaan sistem (*System Availability*) merupakan fungsionalitas teknik situs bersangkutan, berfungsi sebagaimana mestinya. Sedangkan Privasi (*Privacy*) merupakan jaminan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan (Parasuraman et al., 2005).

PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN

1. Pengaruh *Efficiency* (Efisiensi) Pelayanan Pajak Berbasis Sistem *Online* EPPSON terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan Di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Efisiensi merupakan suatu kemudahan yang dirasakan oleh pengguna situs dan kecepatan akses yang memudahkan pengguna dalam menjelajahi situs (Parasuraman et al., 2005). Salah satu manfaat EPPSON adalah membantu wajib pajak dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak, serta memberikan informasi yang akurat terkait perpajakan. Hubungan efisiensi dengan kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh positif. Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap efisiensi aplikasi EPPSON, maka tingkat kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi.

Ada Penelitian terdahulu yang menghasilkan kesimpulan bahwa efisiensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Teofilus dan Trisya, 2016). Hasil ini didukung oleh penelitian yang terdahulu yang menyimpulkan bahwa efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Kurniasari, 2016). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diusulkan adalah:

H₁ : *Efficiency* (efisiensi) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

2. Pengaruh *Fulfillment* (Pemenuhan) Pelayanan Pajak Berbasis Sistem *Online* EPPSON terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan Di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Pemenuhan merupakan faktor penting dalam kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen dapat diperoleh jika pemenuhan kebutuhan konsumen dapat dipenuhi. Dengan memperhatikan variabel pemenuhan kebutuhan akan membuat konsumen puas dengan layanan, seperti kecepatan konfirmasi dan ketersediaan stok. Semakin baik kinerja aplikasi EPPSON dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian telah menghasilkan kesimpulan yang senada, yaitu bahwa *Fulfillment* (pemenuhan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Namieroch, 2018), (Trisnawati et al., 2017). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diusulkan adalah:

H₂ : *Fulfillment* (pemenuhan) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

3. Pengaruh *System Availability* (Ketersediaan Sistem) Pelayanan Pajak Berbasis Sistem *Online* EPPSON terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan Di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Ketersediaan sistem adalah fungsi teknis yang baik dari sebuah situs untuk berfungsi secara normal (Parasuraman et al., 2005). Apabila aplikasi EPPSON selalu berfungsi baik dan jarang ditemukan gangguan sistem, maka akan membuat wajib pajak merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut, yang tentunya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan EPPSON.

Penelitian terdahulu yang dilakukan menyimpulkan hasil bahwa *system availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Sokeh et al., 2017). Kesimpulan ini didukung oleh penelitian lain yang memberikan hasil kesimpulan bahwa ketersediaan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diusulkan adalah:

H₃ : *System availability* (ketersediaan sistem) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

4. Pengaruh *Privacy* (Privasi) Pelayanan Pajak Berbasis Sistem *Online* EPPSON terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan Di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

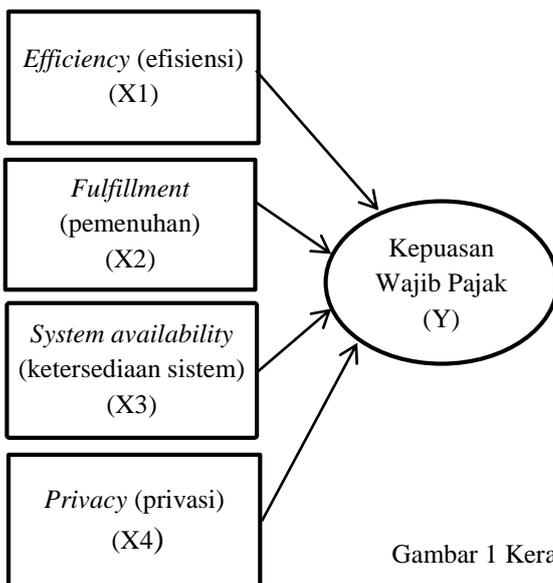
Privasi merupakan keamanan suatu situs dan perlindungan terhadap informasi pelanggan yang bersifat pribadi (Parasuraman et al., 2005). Jaminan yang diberikan aplikasi EPPSON terkait keamanan dan kerahasiaan data penggunaannya akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi tersebut, yang tentunya semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan EPPSON.

Hasil penelitian terdahulu telah memberikan hasil kesimpulan yang sama, yaitu bahwa *privacy* (privasi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Teofilus dan Trisya, 2016). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diusulkan adalah:

H₄ : *Privacy* (privasi) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada uraian diatas, maka. dapat dibuat suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : (Namieroch, 2018; Parasuraman et al., 2005; Sokeh et al., 2017; Teofilus dan Trisya, 2016; Trisnawati et al., 2017)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer menggunakan metode kuesioner. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis menggunakan *SPSS for Windows*, untuk menemukan hasil dari pengujian hipotesis.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB yang terdaftar pada BPPKAD Kota Surakarta dengan jumlah 147.327 wajib pajak. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak. Variabel independen (X) dalam penelitian ini terdiri atas : *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (privasi).

Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument, yang terdiri dari uji validitas dan realibilitas. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas data. Dan uji hipotesis, yang terdiri dari analisis linier berganda, uji t, uji F, dan uji determinasi (Namieroch, 2018).

HASIL PENELITIAN

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *one shot methods*, yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Hasil uji validitas untuk masing-masing variabel memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), r_{tabel} dari penelitian ini adalah 0,197. Hal ini berarti masing-masing item pertanyaan dari variabel *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), *privacy* (privasi), serta kepuasan wajib pajak terbukti valid.

Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa variabel *efficiency* (efisiensi) memiliki nilai *alpha cronbach* 0,734 > 0,60, variabel *fulfillment* (pemenuhan) memiliki nilai *alpha cronbach* 0,711 > 0,60, variabel *system availability* (ketersediaan sistem) memiliki nilai *alpha cronbach* 0,728 > 0,60, variabel *privacy* (privasi) memiliki nilai *alpha cronbach* 0,679 > 0,60, dan variabel kepuasan wajib pajak memiliki nilai *alpha cronbach* 0,792 > 0,60. Maka dapat dikatakan bahwa semua instrument yang digunakan telah memenuhi syarat reliabilitas.

Hasil dari uji normalitas data penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,69268071
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,067
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,752
Asymp. Sig. (2-tailed)		,623

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 1, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal dengan nilai *Asymp Sig (2-tailed)* 0,623 lebih besar dari *level of significance* (α) 0,05.

Hasil Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 2 berikut ini :

Tabel 2.Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.708	1,430		-.495	,622
	Efficiency	,032	,111	,058	,284	,777
	Fulfillment	,101	,060	,172	1,685	,095
	System Availability	,085	,063	,137	1,340	,183
	Privacy	-.039	,134	-.060	-.294	,769

a. Dependent Variable: Absut

Berdasarkan tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi untuk semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini > 0,05.

Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel 3 berikut ini:

Tabel 3.Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,737	2,687		1,390	,168		
	Efficiency	,114	,208	,099	,548	,585	,244	4,099
	Fulfillment	,418	,112	,340	3,726	,000	,970	1,031
	System Availability	,155	,119	,118	1,297	,198	,968	1,033
	Privacy	,399	,251	,288	1,587	,116	,244	4,090

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini terbebas dari multikolinieritas karena nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10.

Hasil uji autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4 berikut ini:

Tabel 4.Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,485 ^a	,235	,203	1,728	2,031

a. Predictors: (Constant), Privacy, System Availability, Fulfillment, Efficiency

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* adalah 2,031. Berdasarkan tabel *Durbin-Watson* diketahui bahwa nilai dL adalah 1,5922 dan nilai dU adalah 1,7582, sedangkan nilai (4-dU) adalah 2,2418 dan nilai (4-dL) adalah 2,4078. Nilai DW terletak diantara dU dan (4-dU) atau $1,7582 < 2,031 < 2,2418$, maka kesimpulan dari pengujian ini adalah tidak terjadi autokorelasi antar variabel.

Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel 5 berikut ini:

Tabel 5.Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,737	2,687		1,390	,168		
	Efficiency	,114	,208	,099	,548	,585	,244	4,099
	Fulfillment	,418	,112	,340	3,726	,000	,970	1,031
	System Availability	,155	,119	,118	1,297	,198	,968	1,033
	Privacy	,399	,251	,288	1,587	,116	,244	4,090

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa persamaan regresi adalah sebagai berikut :
 $Y = 3,737 + 0,114X_1 + 0,418X_2 + 0,155X_3 + 0,399X_4$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda diatas adalah sebagai berikut :

1. $a = 3,737$ nilai konstanta positif, artinya jika skor *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (privasi) dianggap konstan atau sama dengan 0, maka skor kualitas audit adalah kepuasan wajib pajak.
2. $b_1 = 0,114$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *efficiency* (efisiensi) terhadap kepuasan wajib pajak, artinya jika *efficiency* (efisiensi) ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak akan meningkat.
3. $b_2 = 0,418$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *fulfillment* (pemenuhan) terhadap kepuasan wajib pajak, artinya jika *fulfillment* (pemenuhan) ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak akan meningkat.
4. $b_3 = 0,155$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *system availability* (ketersediaan sistem) terhadap kepuasan wajib pajak, artinya jika *system availability* (ketersediaan sistem) ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak akan meningkat.
5. $b_4 = 0,399$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *privacy* (privasi) terhadap kepuasan wajib pajak, artinya jika *privacy* (privasi) ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak akan meningkat.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,737	2,687		1,390	,168		
	Efficiency	,114	,208	,099	,548	,585	,244	4,099
	Fulfillment	,418	,112	,340	3,726	,000	,970	1,031
	System Availability	,155	,119	,116	1,297	,198	,968	1,033
	Privacy	,399	,251	,288	1,587	,116	,244	4,090

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 6, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Efficiency* (efisiensi) mempunyai nilai signifikansi $0,585 > 0,05$, artinya *efficiency* (efisiensi) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kesimpulan dari pengujian ini adalah hipotesis 1 ditolak.
2. *Fulfillment* (pemenuhan) mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya *fulfillment* (pemenuhan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kesimpulan dari pengujian ini adalah hipotesis 2 diterima.
3. *System availability* (ketersediaan sistem) mempunyai nilai signifikansi $0,198 > 0,05$, artinya *system availability* (ketersediaan sistem) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kesimpulan dari pengujian ini adalah hipotesis 3 ditolak.
4. *Privacy* (privasi) mempunyai nilai signifikansi $0,116 > 0,05$, artinya *privacy* (privasi) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kesimpulan dari pengujian ini adalah hipotesis 4 ditolak.

Hasil uji F pada penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87,188	4	21,797	7,300	,000 ^b
	Residual	283,652	95	2,986		
	Total	370,840	99			

a. Predictors: (Constant), Privacy, System Availability, Fulfillment, Efficiency

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Hasil uji F pada tabel 7 diketahui diketahui besarnya nilai F sebesar 7,300 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (privasi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,485 ^a	,235	,203	1,728	2,031

a. Predictors: (Constant), Privacy, System Availability, Fulfillment, Efficiency

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,203. Hasil ini berarti bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 20,3% sedangkan sisanya 79,7% dipengaruhi oleh variabel atau model lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa data dan pembahasan yang telah dilakukan :

1. *Efficiency* (efisiensi) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.
2. *Fulfillment* (pemenuhan) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.
3. *System availability* (ketersediaan sistem) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.
4. *Privacy* (privasi) pelayanan pajak berbasis sistem *online* EPPSON berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.
5. *Efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (privasi) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak perorangan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.
6. Pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 20,3% sedangkan sisanya sebesar 79,7% dipengaruhi oleh variabel atau model lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka saran dan masukan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *fulfillment* (pemenuhan) merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Diharapkan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat mempertahankan kualitas pelayanan aplikasi EPPSON dengan cara meningkatkan kinerja aplikasi pada penggunaan pertama, meningkatkan kecepatan konfirmasi layanan EPPSON, serta menambah ketersediaan *stock* aplikasi EPPSON, karena terbukti meningkatnya aspek pemenuhan layanan EPPSON bisa meningkatkan kepuasan wajib pajak PBB.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *efficiency* (efisiensi), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (privasi) merupakan variabel yang tidak signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak Diharapkan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi EPPSON
 - a. Dalam aspek efisiensi, diantaranya dengan meningkatkan kemudahan pelanggan dalam menemukan informasi di aplikasi EPPSON, meningkatkan kemudahan akses penggunaan aplikasi EPPSON, meningkatkan kecepatan proses untuk *login* dan *logout* dari aplikasi EPPSON.

- b. Dalam aspek ketersediaan sistem, diantaranya dengan meningkatkan kemudahan pengoperasian aplikasi EPPSON, menjaga performa agar aplikasi EPPSON selalu berfungsi dengan baik, dan meminimalisir permasalahan gangguan jaringan.
 - c. Dalam aspek privasi, diantaranya dengan meningkatkan keandalan untuk tidak menyalahgunakan informasi, meningkatkan keamanan saat proses penggunaan aplikasi EPPSON, meningkatkan keamanan finansial pelanggan.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan atau menambah variabel lain selain variabel yang diteliti, dan juga bisa menggunakan objek penelitian yang lain atau menambah jumlah sampel penelitian, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayana, S. (2014). Efektifitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1).
- Hanifah, D. N. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Universitas Komputer Indonesia.
- <https://jatengprov.go.id>. (2020). *jatengprov*. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/eppson-Permudah-Dan-Percepat-Pelayanan-Pajak-Di-Surakarta/>.
- Kurniasari, T. P. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Internet Banking Bank BRI di Surabaya*. STIE Perbanas Surabaya.
- Namieroch, R. P. D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia*. Fakultas Bisnis President University.
- Parasuraman, A., Zeithal, V., dan Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Sokeh, P. R., Novika, W., dan Prastiyo, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-commerce. In *Seminar Nasional KeIndonesiaan IV Tahun 2017*.
- Teofilus, dan Trisya, R. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK). *Jurnal Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 5(1).
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan*. Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Trisnawati, Mimin, O., dan Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E- Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2).

Internet

<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/eppson-permudah-dan-percepat-pelayanan-pajak-di-surakarta/> (9 Juli 2020)

Undang-undang

Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2009. Jakarta: Sekretaris Negara Republik Indonesia