

**PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE TERHADAP  
KEPUASAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Pada KPP Tanjung Senang Tahun 2023)**

**(Tugas)**

**Oleh :**

**Tammia (2216041104)**



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan judul yang peneliti ambil yaitu “ Pengaruh Pembayaran Pajak Secara Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Tanjung Senang 2023”. Sebagai bahan refrensi atas penelitian ini, maka penulis mencantumkan penelitian terdahulu dan berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online, berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Isro'I ; Nur Diana	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kapanthen	Berdasarkan hasil analisis dan pengujian, kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lokasi penelitian terdahulu ini dilakukan di KPP Pratama Kapanthen sedangkan penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Tanjung Senang.</li></ul>
2.	Ninis Nur Solichah; Isnalita Noorlailie Soewarno	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> , Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi	Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa sistem <i>e-filing</i> dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal pajak.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Subjek pada penelitian terdahulu yaitu wajib pajak yang pernah menggunakan program melaporkan SPT secara online.</li></ul>
3.	Rury Alfika Septiara	Analisis Efektivitas Penggunaan <i>E-Filing</i> Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP	Berdasarkan ini Efektivitas penggunaan <i>E-Filing</i> terhadap Penerimaan Pajak pada KPP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lokasi penelitian terdahulu ini dilakukan di KPP Pratama Medan</li></ul>

		Pratama Medan Belawan	Patama Medan Belawan, dimana jumlah SPT <i>e-filling</i> terus meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi penerimaan pajak tidak selalu meningkat.	Belawan, Sedangkan penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Tanjung Senang
4.	I Made Widnata Putra; I Nyoman Kusuma AMP; I Made Sudiartana	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Penerapan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara	Berdasarkan hasil penelitian menandakan bahwa dengan adanya kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan penerapan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Sedangkan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi penelitian terdahulu ini dilakukan di KPP Pratama Badung Utara, Sedangkan penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Tanjung Senang.</li> <li>• Penelitian terdahulu menggunakan tiga variable yaitu Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan penerapan <i>E-Billing</i> sedangkan penelitian ini menggunakan satu variable yaitu <i>E-Billing</i>.</li> </ul>

Hal yang menjadi pembeda dari beberapa penelitian sebelumnya, pada penelitian ini peneliti akan meneliti kepuasan wajib pajak terhadap

pembayaran online dengan adanya sistem pelayanan pembayaran online maka akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Serta penelitian kali ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung tepatnya di Kecamatan Tanjung Senang.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara interen pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella dalam Dwimawanti 2004:113).

Duadji (2013:1) Pelayanan publik (public service) adalah suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat yang dilakukan Lembaga atau badan publik (pemerintah) sebagai tanggung jawab dan kewajiban negara kepada publik baik yang diberikan langsung atau melalui kemitraan dengan privat atau Lembaga masyarakat berdasarkan jenis dan insentitas kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar.

Menurut Sinambela (2014) dalam Wijaya (2015 : 19) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik menurut para ahli di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga mampu memberikan manfaat dalam rangka memenuhi kebutuhan orang banyak yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan produk berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan menjadi tiga macam yaitu:

1) *Core Service* Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi / perusahaan. Misalnya hotel atau perusahaan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya.

2) *Facilitating Service* Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas 'check in' dalam sebelum pemberangkatan pesawat.

3) *Supporting Service* Pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalnya restoran bergengsi yang bertempat di suatu hotel.

Dapat disimpulkan dalam penelitian yang sedang diteliti, jenis pelayanan yang digunakan adalah supporting service pada sistem online. Pelayanan yang bertujuan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi pembeda daripada yang lainnya

c. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2010), kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif, abstrak, kualitas dapat menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkaitan dengan hal tersebut, Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Pasolong (2010) mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu berkaitan dengan tampilan fisik yang tersedia dan dapat dinikmati oleh pengguna layanan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan menyediakan layanan yang terpercaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kecepatan daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat.
5. *Emphaty* (simpati) yaitu memberikan perhatian yang baik kepada setiap individu masyarakat pengguna layanan.

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat. Terdapat dalam EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang termasuk dalam kepuasan masyarakat. Semenjak dikembangkannya instrumen EUCS, ada perubahan signifikan yang terjadi dalam perkembangan teknologi khususnya perkembangan yang meliputi internet.

Doll dan Torkzadeh (1988) yang dalam Asih (2019), yang mengembangkan 12 item instrumen EUCS penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul dilakukan analisis faktor dan terdapat lima komponen utama yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

## **2. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau

kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Tjiptono dalam Pratiwi (2017:17) menyatakan bahwa :  
“Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan”.

Hawkins dan Lonney dalam Aspiani (2018:4) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan Sedangkan, menurut Soedarmo (2006) kepuasan pelanggan (*customer service*) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya.
2. Minat Menggunakan kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

a. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara

mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dinyatakan bahwa pelayanan publik pada umumnya memberikan pelayanan dan kemudahan sebagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan yang efektif dan efisien sesuai kehendak juga kebutuhan publik untuk menciptakan kepuasan publik.

### **3. E-Billing**

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran/ penyetoran pajak secara elektronik, kecuali untuk:

- a. Pajak dalam rangka impor yang pembayarannya diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan
- b. Pajak yang tata-cara pembayarannya diatur secara khusus. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan terobosan baru demi terciptanya pelayanan prima bagi Wajib Pajaknya.

Kini Direktorat Jenderal Pajak telah memiliki layanan online yang dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Layanan ini bernama DJP Online. Salah satu layanan dari DJP Online ini adalah e-Billing pajak. E-Billing pajak merupakan fasilitas pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui teller bank/pos, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau internet banking dengan menggunakan kode billing.

- a. Kelebihan system E-Billing Segala dokumen dan data perpajakan Anda terkait prasyarat penggunaan aplikasi pajak online, juga telah disimpan rapi secara digital pada sistem e-Billing. Manfaatkan fasilitas e-Billing pajak melalui laman resmi DJP Online atau ASP yang telah disahkan oleh DJP. Berikut ini adalah uraian mengenai kelebihan aplikasi perpajakan e-Billing Pajak:

1. Akurat

Sistem ini membantu Anda untuk meminimalisasi kesalahan akibat pencatatan transaksi yang biasa dilakukan secara manual. Sistem bayar pajak ini dapat mengisikan Kode Akun Pajak (KAP) dan Kode Jenis Setoran (KJS) Anda secara otomatis dan akurat berdasarkan record atau rekaman transaksi perusahaan Anda berupa PPh Pasal 21, PPh Final 0,5%, PPN, dan lain sebagainya.

## 2. Transaksi Real Time

Setelah selesai melakukan pembayaran pajak perusahaan secara online, seluruh data transaksi yang Anda lakukan langsung terekam di dalam sistem DJP dan Kas Negara. Anda juga akan menerima bukti Pembayaran Negara (BON) dan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). Pastikan 2 hal tersebut Anda teliti keasliannya.

## 3. Terintegrasi

Aplikasi pajak online, e-Billing telah terintegrasi dengan Bank Persepsi dan aplikasi hitung PPh, PPN, e-Faktur, dan e-Filing. Anda pun tidak perlu lagi menginput data perpajakan berulang kali dan merepotkan. Berdasarkan uraian tentang manfaat dan kelebihan e-Billing Sistem bagi Perusahaan di atas, disimpulkan bahwa pembayaran pajak perusahaan melalui sistem canggih ini dapat mempermudah perhitungan pajak secara cepat, murah, dan akurat. Hal ini menguntungkan Anda dari segi efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan.

## 4. Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan system self assessment yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/ penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

## 5. Syarat Pemungutan Pajak

Syarat pemungutan pajak adalah landasan prinsip yang harus ada dalam setiap aktivitas pemungutan pajak. Berikut ini 5 syarat pemungutan pajak di Indonesia.

- a. Syarat Keadilan (pemungutan pajak harus adil),
- b. Syarat Yuridis (pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang),
- c. Syarat Ekonomis (pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian nasional),
- d. Syarat Finansial (pemungutan pajak harus efisien),
- e. Syarat Sederhana (sistem pemungutan pajak harus sederhana).

Dalam setiap aktivitas pemungutan pajak, penerapan sekian syarat tersebut punya arti yang penting. Sebab, tanpa syarat tersebut, aktivitas pemungutan pajak bisa menghadapi kendala bahkan melenceng dari target yang ditetapkan.

## 6. Kepatuhan Wajib Pajak

### a. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Pasal 1 ayat (2) UU No 16 tahun 2009, WP atau wajib pajak adalah badan atau individu, yang mencakup pemotong pajak, pembayar pajak, dan pemungut pajak, yang memang memiliki hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan undang-undang terkait perpajakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, wajib pajak memiliki dua arti yakni “(1) kewajiban membayar pajak (pendapatan, kekayaan, tanah, dan sebagainya) berdasarkan undang-undang; (2) orang yang mempunyai kewajiban membayar pajak: akhir-akhir ini para wajib pajak pajak dengan kesadarannya sendiri telah melunasi pajak mereka.”

Pengertian wajib pajak menurut Thomas Sumarsan (2017:9) adalah sebagai berikut: “Wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli diatas dapat dikatakan bahwa jumlah wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### b. Pengelompokan Wajib Pajak

Wajib pajak terbagi menjadi dua jenis yakni Wajib Pajak Orang Pribadi atau WPOP dan Wajib Pajak Badan. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dibagi menjadi 2 jenis yakni menurut tempat tinggal dan menurut status hubungan.

Jika menurut tempat tinggal, Wajib Pajak Orang Pribadi terbagi ke dalam negeri dan luar negeri, yang membuat perlakuan pajaknya berbeda. Wajib pajak dikatakan dalam negeri ketika sudah tinggal di Indonesia selama lebih dari 183 hari dalam satu tahun lamanya, hal ini diatur dalam PPh nomor 36 Tahun 2008. Sebaliknya, dikatakan sebagai WPOP Luar Negeri karena tinggal di Indonesia selama kurang dari 183 hari dalam satu tahun, dengan catatan melakukan bisnis bukan sekedar jalan-jalan wisata.

Kemudian Wajib Pajak Orang Pribadi menurut status hubungan terbagi menjadi 5 jenis, yakni:

1. Orang Pribadi (Induk) yaitu wajib pajak yang masih lajang atau sosok suami sang kepala keluarga
2. Orang Pribadi Hidup Berpisah (HB) yaitu wanita sudah kawin namun sudah dinyatakan berpisah oleh hakim, sehingga terkenal perlakuan pajak terpisah dari mantan suaminya.
3. Orang Pribadi Pisah Harta (PH) yaitu suami istri yang dikenai pajak terpisah akibat pernyataan tertulis sendiri tentang pemisahan harta.
4. Orang Pribadi Memilih Terpisah (MT) yaitu wanita sudah kawin yang tidak termasuk ke katagori 2 & 3.
5. Warisan Belum Terbagi yaitu untuk siapa yang berhak atas sebuah warisan atau disebut Ahli Waris.

Selain Wajib Pajak Orang Pribadi, ada juga Wajib Pajak Badan yakni sekumpulan orang yang berkelompok untuk melakukan kerja sama untuk sebuah usaha dalam bentuk modal juga wajib untuk terlibat dalam ketentuan pajak. Contoh Wajib Pajak Badan ialah Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, Firma, Koperasi, Kongsi, Persekutuan, Perkumpulan, Organisasi, Lembaga, Bentuk Badan Lain, dan Bentuk Usaha Tetap.

### c. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut James & Alley (2004) dalam wahyu handayani kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai tingkatan di mana wajib pajak patuh dengan aturan yang ada.

Sedangkan menurut Zuhdi, dkk. (2015), kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah kondisi di mana wajib pajak akan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang ada.

## C. Hipotesis

Sugiyono (2017:95) berpendapat bahwa hipotesis adalah: “Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun langkah-langkah dalam menguji hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_a$ ), pemilihan tes statistik dan perhitungannya, menetapkan tingkat signifikansi, dan penetapan kriteria pengujian”.

Sebelum pengujian dilakukan maka terlebih dahulu harus ditentukan taraf signifikansinya. Hal ini dilakukan untuk membuat suatu rencana pengujian agar diketahui batas-batas untuk menentukan pilihan antara hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Taraf signifikansinya yang dipilih dan ditetapkan dalam penelitian ini adalah 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Angka ini dipilih karena dapat mewakili hubungan variabel yang diteliti dan merupakan suatu taraf signifikansi yang sering digunakan dalam penelitian di bidang Ilmu Sosial. Kriteria uji yang digunakan adalah:

1. Jika taraf signifikansinya  $t$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara satu variabel terhadap variabel independen.

Berdasarkan tinjauan teori maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_{a1}$  : diduga terdapat kepuasan masyarakat yang signifikan pada sistem pembayaran pajak online KPP Tanjung Senang ditinjau dari

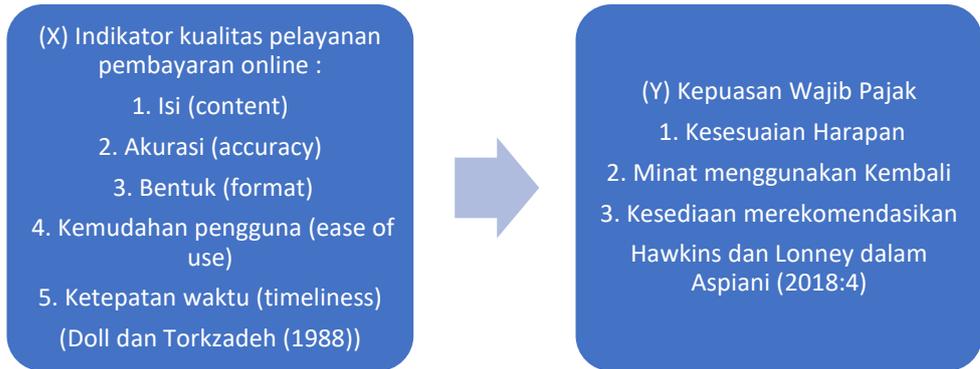
indikator isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

H01 : diduga tidak terdapat kepuasan masyarakat yang signifikan pada system pembayaran pajak online KPP Tanjung Senang ditinjau dari indikator isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Apabila hipotesis nol (H0) diterima (benar) maka hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Demikian pula sebaliknya, jika hipotesis alternatif (Ha) di terima (benar) maka hipotesis nol (H0) ditolak.

Dengan taraf nyata  $\alpha = 5\%$ , dan berdasarkan nilai signifikan, maka jika  $\text{sign} > 0.05$ , maka terima H0, kesimpulannya variabel pembayaran pajak secara online tidak mempunyai hubungan secara nyata dengan kepuasan wajib pajak. Sebaliknya jika  $\text{sign} < 0.05$ , maka tolak H0 artinya Ha diterima, kesimpulannya variable Pembayaran pajak secara *online* secara nyata mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan wajib pajak.

#### **D. Kerangka Pikir**

Model dalam penelitian yang dilakukan ini mengenai pengaruh penerapan pembayaran pajak secara online terhadap kepuasan wajib pajak dengan system aplikasi pembayaran pajak online yang telah disediakan oleh DJP. Pemenuhan kepuasan publik dalam menentukan pelayanan yang akan disediakan berupa pelayanan dan perlakuan untuk diberikan pada pengguna pelayanan dalam upaya memenuhi kepuasan publik sebagai pengguna layanan upaya tersebut mengacu pada persoalan publik yang menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai keinginan maupun harapan publik itu sendiri untuk mendapatkan kepuasan, kinerja pelayan publik dikatakan berhasil bila telah menunaikan tugas dan fungsi dari organisasi yang bersangkutan. Maka fokus dari penelitian ini adanya sebuah pemahaman bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Untuk melihat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan maka dilihat dengan kepuasan wajib pajak terhadap sistem pembayaran pajak secara online yang dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan masyarakat yaitu berupa kualitas produk, kualitas jasa, emosional, harga serta biaya atau kemudahan sehingga menggambarkan kepuasan masyarakat. Sistematis, kerangka berpikir dalam perusahaan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



### Kerangka Pikir

## DAFTAR PUSTAKA

- Haryo, O., & Skripsi, A. W. (2020). *PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Pada KPP Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020)*.
- Isro'i, & Diana, N. (n.d.). *PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KEPANJEN*.
- Penulis, T., Hasbi, I., Maharani, D., Dewi Latifah, E., Januar Mahardhani, A., Arrafi, I. J., Nurain, H., Meita Rahmah, A., Subagiyo, A., Alfaromona Sumarezs Titahelu, J., Roswita, C., Lukmanul Hakim, R., Rijal, K., Claudia Lao, V., & Setyaning Dwi Putra, F. (2021). *KEBIJAKAN PUBLIK*.  
[www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- prof dr sugiyono. (n.d.). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*.
- Putra, I. mMde W., AMP, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN PENERAPAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BADUNG UTARA. *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN PENERAPAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BADUNG UTARA*, 3, 1–11.
- Solichah, N. N. (2019). KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 4(2), 728–744.  
[www.jraba.org](http://www.jraba.org)
- Subandriyo, B. ,S. S. (2020). *Pelayanan Publik Digital*.
- Wajib Pajak: Pengertian, Pengelompokan, Hak, dan Kewajiban (idntimes.com) Diakses pada 10 September 2023 Pukul 20.00.
- Pengertian Wajib Pajak Berdasarkan UU KUP (online-pajak.com) Diakses pada 10 September 2023 Pukul 19.50