

**HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN E-FILING
E-BILLING DENGAN KEPUASAN PADA BENDAHARA**

PEMERINTAH

(Studi Pada Wajib Pajak Bendahara Pemerintah SOPD Kabupaten Gunungkidul)

RINGKASAN SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Pada Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh:

HANNA HEWINTA

1116 28758

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN E-FILING E-BILLING
DENGAN KEPUASAN PADA BENDAHARA PEMERINTAH
(Studi Pada Wajib pajak Bendahara Pemerintah SOPD Kabupaten Gunungkidul)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

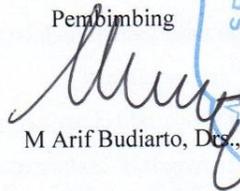
HANNA HEWINTA

No Induk Mahasiswa: 111628758

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 4 September 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing


M Arif Budiarto, Dcs., M.Si., Ak.

Penguji


Atika Jauharia Hatta, Dr., M.Si., Ak.

Yogyakarta, 4 September 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua




Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN E-FILING E-BILLING DENGAN KEPUASAN PADA BENDAHARA PEMERINTAH

(Studi Pada Wajib Pajak Bendahara Pemerintah SOPD Kabupaten Gunungkidul)

ABSTRAK

Langkah Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan penerimaan negara salah satunya dengan melakukan perubahan dalam pajak dengan konsisten dan berkelanjutan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia maupun pelayanan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat diakses secara *online* khususnya bagi Bendahara Pemerintah agar memberikan kemudahan dalam pelaporan, pembayaran, dan mempermudah dalam mengakses informasi perpajakan. Oleh sebab itu, Direktorat Jendral Pajak terus-menerus melakukan perbaikan dalam regulasi, administrasi, serta akuntabilitas pada sistem *e-filing* dan *e-billing* yang tentunya mendatangkan sejumlah keuntungan bagi bendahara pemerintah dalam melaksanakan tugasnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan persepsi kualitas pelayanan e-filing e-billing dengan kepuasan pada Bendahara Pemerintah pada Instansi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan jumlah sampel sebanyak 45 wajib pajak.

Hasil penelitian menggunakan Uji Korelasi Spearman menunjukkan bahwa nilai koefisien 0,802. Sehingga apabila ditarik kesimpulan penelitian mengenai Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *E-filing E-billing* Dengan Kepuasan Pada Bendahara Pemerintah memiliki hubungan yang positif dan termasuk dalam kategori sangat kuat.

Kata kunci: *e-filing*, *e-billing*, kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

The steps of the Government of Indonesia in increasing state revenue, one of which is by making changes in taxes consistently and continuously as well as improving the quality of human resources and services in the tax administration system that can be accessed online, especially for Government Treasurers in order to facilitate reporting, payment, and make it easier access tax information. Therefore, the Directorate General of Taxes continues to make improvements in regulation, administration, and accountability in the e-filing and e-billing systems which of course bring a number of benefits to the government treasurer in carrying out its duties.

This study aims to determine the relationship between perceptions of the quality of e-filing e-billing services with satisfaction of the Government Treasurers at the Gunungkidul Regency Government Agencies. The data collection technique used a questionnaire, with a sample size of 45 taxpayers.

The results of this study using the Spearman Correlation Test show that the coefficient value is 0.802. So that when a research conclusion is drawn about the Perception Relationship of Service Quality E-filing E-billing with Satisfaction with Government Treasurers has a positive relationship and is included in the very strong category.

Keyword: e-filing, e-billing, service quality, taxpayer satisfaction

PENDAHULUAN

Unsur terpenting bagi sebuah negara dalam hal menopang anggaran penerimaan negara salah satunya adalah pajak. Dalam Postur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2020 pendapatan negara tercatat sebesar 2.233,2 triliun. Jumlah ini bersumber dari penerimaan perpajakan 1.865,7 triliun, penerimaan negara yang tidak berasal dari pajak 36,7 triliun, dan penerimaan hibah 0,5 triliun. Jumlah belanja negara sebesar 2.540,4 triliun, besaran ini meliputi belanja pemerintah pusat 1683,5 triliun dan transfer daerah dan dana desa 865,9 triliun (www.kemenkeu.go.id, 2020). Dengan tidak sebandingnya pendapatan negara dan belanja negara, pemerintah Indonesia secara gencar melakukan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terobosan dalam meningkatkan penerimaan bagi negara, yang sumber dari perpajakan ataupun non pajak. Untuk penerimaan yang berupa pajak, pemerintah terus mengadakan evaluasi melalui sistem administrasi perpajakan guna mendukung pemungutan pajak yang dapat menguntungkan negara dan mampu memberikan berbagai kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi, badan, maupun bendahara, supaya mendorong peningkatan penerimaan perpajakan serta mendorong pertumbuhan ekonomi.

Pentingnya pengelolaan keuangan negara dalam mendorong perekonomian, tentunya melibatkan perbendaharaan dalam hal mengelola sumber daya keuangan pada pemerintah yang tepat, terencana, komprehensif, dan terintegritas. Secara umum bendahara merupakan pejabat fungsional yang independen dalam menatausahakan keuangan yang dikelolanya. Pihak yang mempunyai peranan dalam pelaksanaan fungsi perbendaharaan tentunya ialah Bendahara Pengeluaran. Seorang Bendahara Pengeluaran memiliki tugas untuk menerima, menyimpan, melakukan pembayaran, ketatausahaan, serta mempertanggungjawabkan sejumlah uang bagi keperluan utama negara dalam hal belanja serta pelaksanaan APBN atau APBD.

Upaya peningkatan penerimaan pajak pada negara lewat bendahara pemerintah pun menjadi perhatian bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan memberikan pelatihan maupun sosialisasi tentang tugas dan wewenang bendahara dalam mengelola perpajakan. Pada kenyataannya, masih banyak bendahara pemerintah yang kesulitan dalam mengelola, melaporkan serta membayarkan perpajakan secara menyeluruh karena terjadi beberapa kendala pada sistem DJP online seperti, sistem mengalami *maintenance* sehingga mengganggu kenyamanan dalam melaporan SPT tahunan maupun SPT masa, *errorcode* atau kesalahan yang muncul saat proses registrasi, kesulitan *login* untuk melakukan pelaporan pajak, dan kode *billing* terkadang tidak muncul pada saat akan melakukan pembayaran.

Langkah Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan penerimaan negara salah satunya dengan melakukan perubahan dalam pajak dengan konsisten dan berkelanjutan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia maupun pelayanan pada

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sistem administrasi perpajakan yang dapat diakses secara *online* khususnya bagi Bendahara Pemerintah agar memberikan kemudahan dalam pelaporan, pembayaran, dan mempermudah dalam mengakses informasi perpajakan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak dapat diukur tidak hanya dengan pelayanan yang diberikan secara *online*, akan tetapi wajib pajak dapat mengevaluasi bagaimana petugas pajak saat mengarahkan serta menjelaskan mengenai sistem perpajakan yang berbasis *online* bagi wajib pajak.

Oleh sebab itu, Direktorat Jendral Pajak terus-menerus melakukan perbaikan dalam regulasi, administrasi, serta akuntabilitas pada sistem *e-filing* dan *e-billing* yang tentunya mendatangkan sejumlah keuntungan bagi bendahara pemerintah dalam melaksanakan tugasnya seperti, mudah diakses lewat layanan *online* tanpa bertatap muka dengan petugas pajak maupun tidak perlu mendatangi langsung kantor pajak sehingga mempermudah wajib pajak dalam pelaporan maupun pembayaran pajaknya dengan tepat waktu.

Sistem *online* yang Direktorat Jendral Pajak terapkan bagi wajib pajak diantaranya adalah sistem layanan *e-filing e-billing*. Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan atau SPT sekarang dapat dilakukan secara daring dan *realtime* pada laman yang disediakan Direktorat Jendral Pajak yang biasa disebut dengan *e-filing*. Sedangkan sistem layanan *e-billing* merupakan sistem penyetoran pajak dengan menginput potongan atau pungutan atas wajib pajak secara daring dengan membuat *ID Billing* atau kode *Billing* sebagai bukti pembayaran tanpa harus mengisi Surat Setoran Pajak. Pembayaran atas pajak dapat disetorkan pada bank ataupun kantor pos dengan melampirkan kode *billing*. Setelah melakukan proses pembayaran tersebut maka wajib pajak akan memperoleh bukti pembayaran.

LANDASAN TEORI

Teori *The Expectancy Disconfirmation Paradigm* (EDP) menjabarkan penilaian kepuasan dan ketidakpuasan konsumen yang terjadi ketika ada perbedaan antara ekspektasi dan hasil sebelum maupun sesudah mengkonsumsi barang atau jasa kinerja layanan yang diberikan menurut (Oliver R. L., 1977). Hal tersebut menunjukkan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bahwa, konsumen merasa puas atau tidak puas akibat dari perbedaan positif atau negatif antara ekspektasi dan persepsi. Dengan demikian ketika suatu kinerja layanan baik maka terdapat *disconfirmation* yang positif pada kepuasan konsumen, sedangkan ketika kinerja layanan tidak sebaik yang diharapkan konsumen maka, terdapat *disconfirmation* negatif antara harapan dan persepsi yang menyebabkan ketidakpuasan pada konsumen. Kualitas pelayanan dalam mengukur kepuasan wajib pajak sangat berpengaruh atas kepuasan maupun ketidakpuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai penyedia layanan. Menurut (Parasuraman, 1985) kualitas pelayanan menggambarkan harapan serta persepsi pelanggan atas layanan sebagai tolok ukur, hal tersebut dikenal sebagai metode model *ServQual* yang meliputi 10 dimensi, dan akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Dalam metode ini, alat ukur yang digunakan ialah kuesioner yang disebarkan pada pengguna layanan tersebut.

Pengertian SPT

Menurut UU No 28 tahun 2007 menjelaskan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pada pasal 1 ayat (11) dijelaskan mengenai pengertian surat pemberitahuan. Surat pemberitahuan merupakan surat yang oleh wajib pajak digunakan sebagai alat pelaporan, perhitungan maupun pembayaran atas pajak, sebagai objek pajak maupun bukan objek pajak, ataupun harta dan sebuah kewajiban yang sesuai pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada.

Kualitas Pelayanan

American Soceity for Quality Control oleh (Keller, 2009) mengartikan kualitas pelayanan merupakan kelengkapan fitur serta sifat suatu produk ataupun jasa yang saling berkaitan dengan suatu kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang menjelaskan atau tidak dapat disampaikan secara langsung.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kepuasan Pelayanan

Pendapat dari (Keller, 2009) mengenai kepuasan yaitu suatu perasaan senang maupun kecewa seorang yang dapat tampak setelah membandingkan antara tanggapan dengan kinerja suatu hasil pada suatu produk yang diharapkan.

Kepuasan Pelayanan Publik

Menurut (Kurniawan, 2016) Pelayanan publik ialah tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat dengan mudah menilai langsung kinerja berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di kementerian ataupun lembaga ialah hal yang mendasar yang perlu ditingkatkan.

E-Filing

E-filing ialah sebuah metode penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam bentuk *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak selaku yang menyediakan layanan *e-SPT* atau *Application Service Provider* (ASP) sebagai sarana untuk melaporkan serta mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang dapat dilakukan secara daring serta *realtime* melalui laman *djponline* (www.pajak.go.id, 2020).

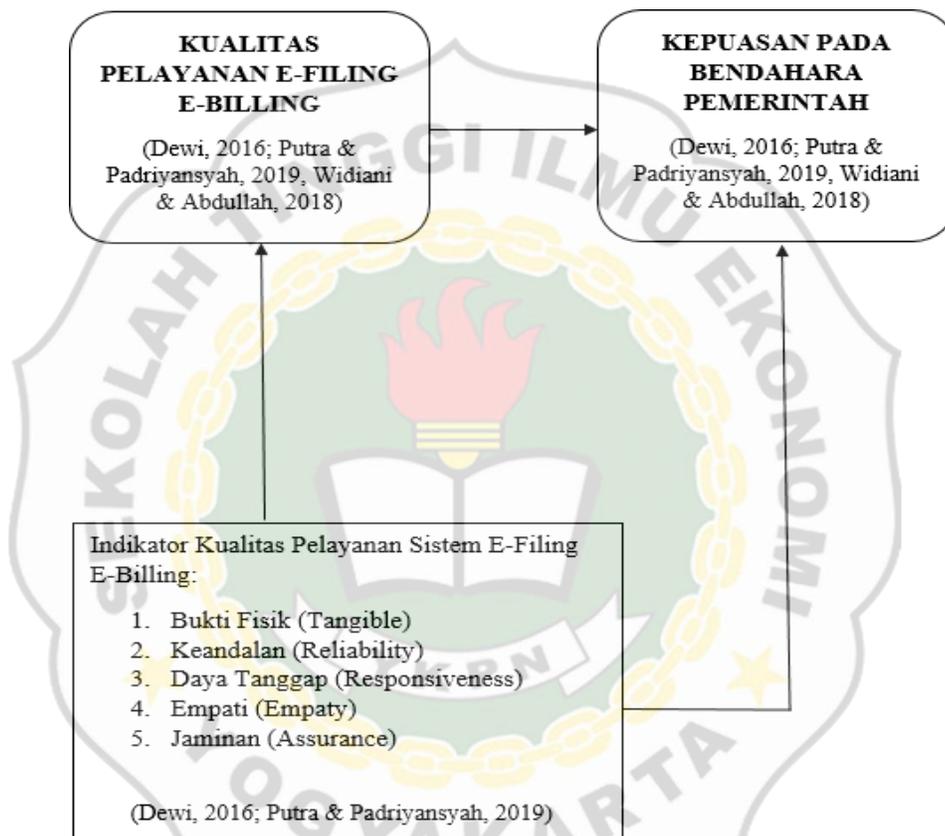
E-billing

Direktorat Jendral Pajak menyediakan layanan *e-billing* untuk membantu wajib pajak yang akan membayarkan kewajibannya. *E-billing* ialah sistem pembayaran elektronik atau setoran pajak secara daring dengan menggunakan identifikasi kode *billing*. Dengan mengakses *e-billing* pengguna dapat melakukan pembayaran tanpa memerlukan Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual (www.pajak.go.id, 2020).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *e-filing e-billing* dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan apakah memiliki hubungan terhadap kepuasan bendahara pemerintah.



Hipotesis Penelitian

H1: Kualitas pelayanan *e-filing e-billing* berhubungan positif terhadap kepuasan pada bendahara pemerintah.

METODE PENELITIAN

Pada dasarnya metode penelitian adalah metode utama yang digunakan oleh peneliti agar tercapainya tujuan dan dapat menyimpulkan jawaban atas permasalahan yang akan diteliti, sedangkan tujuan dari sebuah penelitian adalah menggambarkan, memaparkan, menghasilkan kesimpulan dari penyelesaian masalah melalui cara

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tertentu sesuai dengan metode penelitiannya. Menurut (Sugiyono, 2014) metode penelitian didefinisikan sebagai dasar suatu cara ilmiah untuk memperoleh data yang relevan atau sah sesuai tujuan dan manfaat tertentu.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian *survey* untuk instrumen penelitian berupa kuesioner. Penelitian *survey* menurut (Jogiyanto, 2009) merupakan cara pengumpulan pada data primer dengan menyampaikan pernyataan-pernyataan pada responden.

Populasi dan sampel

Populasi ialah keseluruhan suatu subyek yang akan diteliti serta mempunyai kualitas dan sifat tertentu yang peneliti telah ditetapkan sehingga dapat dipelajari dan selanjutnya mendapat sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2014).

Sampel penelitian ialah bagian dari sifat serta jumlah yang dimiliki dari populasi pada suatu penelitian (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, sampel penelitian ini diperoleh dengan metode *purposive sampling*. Pada penelitian ini yang termasuk sampel adalah Wajib Pajak Bendahara Pemerintah di Kabupaten Gunungkidul yang dalam pelaksanaannya telah memanfaatkan sistem *e-filing e-billing* dalam melaporkan SPT serta pembayaran atas pajak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

instrumen	r-hitung	r-tabel Sig. 5%	keterangan
BK1.1	0,640	0,294	Valid
BK1.2	0,707	0,294	Valid
BK1.3	0,832	0,294	Valid
BK1.4	0,762	0,294	Valid
KEA2.1	0,731	0,294	Valid
KEA2.2	0,485	0,294	Valid
KEA2.3	0,479	0,294	Valid
KEA2.4	0,748	0,294	Valid
DY3.1	0,652	0,294	Valid
DY3.2	0,851	0,294	Valid
DY3.3	0,819	0,294	Valid
DY3.4	0,586	0,294	Valid
JA4.1	0,796	0,294	Valid
JA4.2	0,915	0,294	Valid
JA4.3	0,698	0,294	Valid
JA4.4	0,818	0,294	Valid
EM5.1	0,851	0,294	Valid
EM5.2	0,725	0,294	Valid
EM5.3	0,540	0,294	Valid
EM5.4	0,877	0,294	Valid
EFK1.1	0,821	0,294	Valid
EFK1.2	0,768	0,294	Valid
EFK1.3	0,763	0,294	Valid
EFS2.1	0,556	0,294	Valid
EFS2.2	0,771	0,294	Valid
EFS2.3	0,786	0,294	Valid
KP3.1	0,746	0,294	Valid
KP3.2	0,825	0,294	Valid

Tabel diatas menunjukkan hasil pengujian validitas setiap variabel yang telah dilakukan pada 45 responden untuk pengujian instrumen variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pada bendahara pemerintah dinyatakan valid yang disebabkan koefisien korelasi atau r hitung yang dihasilkan di atas r tabel yaitu 0,2940.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Reliabilitas

1. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan		
Bukti Fisik	0,685	Reliabel
Keandalan	0,426	Tidak Reliabel
Daya Tanggap	0,703	Reliabel
Jaminan	0,823	Reliabel
Empati	0,756	Reliabel
Kepuasan Bendahara	0,839	Reliabel

Berdasarkan tabel pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan variabel kepuasan pada bendahara data yang dihasilkan reliabel, sedangkan indikator keandalan menunjukkan bahwa data tidak reliabel.

2. Uji Reliabilitas Keseluruhan

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.912	20	.839	10

Berdasarkan pengujian reliabilitas yang telah dilakukan secara keseluruhan menunjukkan variabel persepsi kualitas pelayanan *e-filing e-billing* yang dapat diketahui nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,912 dan pada variabel kepuasan sebesar 0,839 dalam hal ini disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan bendahara pemerintah apabila diuji secara bersamaan menghasilkan data yang reliabel.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19985358
Most Extreme Differences	Absolute	.188
	Positive	.088
	Negative	-.188
Kolmogorov-Smirnov Z		1.261
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil dari pengujian normalitas menyatakan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dengan signifikansi 0,083. Pada pengujian ini tingkat signifikansi yang terlihat lebih besar dari 0,05 sehingga menggambarkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Korelasi Rank Spearman

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN
Spearman's rho	KUALITAS PELAYANAN	1.000	.802**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	45	45
KEPUASAN	KUALITAS PELAYANAN	.802**	1.000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Melihat signifikansi hubungan pada variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan bendahara pemerintah. Berdasarkan output di atas, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai Sig. (2-tailed) $0,000 < 0,05$, maka artinya ada hubungan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan bendahara.
2. Melihat tingkat kekuatan hubungan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan bendahara pemerintah. Dari output spss, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,802**. Artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan bendahara pemerintah adalah sebesar 0,802 atau sangat kuat.

3. Apabila dilihat angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bernilai positif, yaitu 0,802 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas semakin ditingkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan bendahara pemerintah juga akan meningkat.
4. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada hubungan signifikan yang sangat kuat dan searah antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Bendahara Pemerintah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis pengujian validitas pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pada bendahara pemerintah dengan 30 item pertanyaan yang valid. Item pertanyaan tersebut valid karena r hitung $>$ r tabel. r tabel dalam penelitian ini adalah 0,2940.
2. Dari hasil uji reliabilitas dengan pengujian indikator pertanyaan secara terpisah pada penelitian ini *cronbach's alpha* untuk variabel kepuasan dengan indikator bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki reliabilitas lebih besar dari 0,6 sedangkan, indikator keandalan memiliki *cronbach's alpha* yang rendah yakni sebesar 0,426 hal ini menyatakan bahwa data tidak reliabel. Akan tetapi apabila pengujian reliabilitas secara keseluruhan pada variabel kualitas dengan *cronbach's alpha* sebesar 0,912 dan variabel kepuasan pada bendahara pemerintah sebesar 0,839 artinya variabel tersebut reliabel.
3. Uji normalitas yang dilakukan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,083. Nilai signifikansi $0,083 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual pada penelitian ini berdistribusi normal.
4. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan nilai koefisien 0,802. Sehingga apabila ditarik kesimpulan penelitian mengenai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *E-filing E-billing* Dengan Kepuasan Pada Bendahara Pemerintah memiliki hubungan yang positif dan termasuk dalam kategori sangat kuat.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

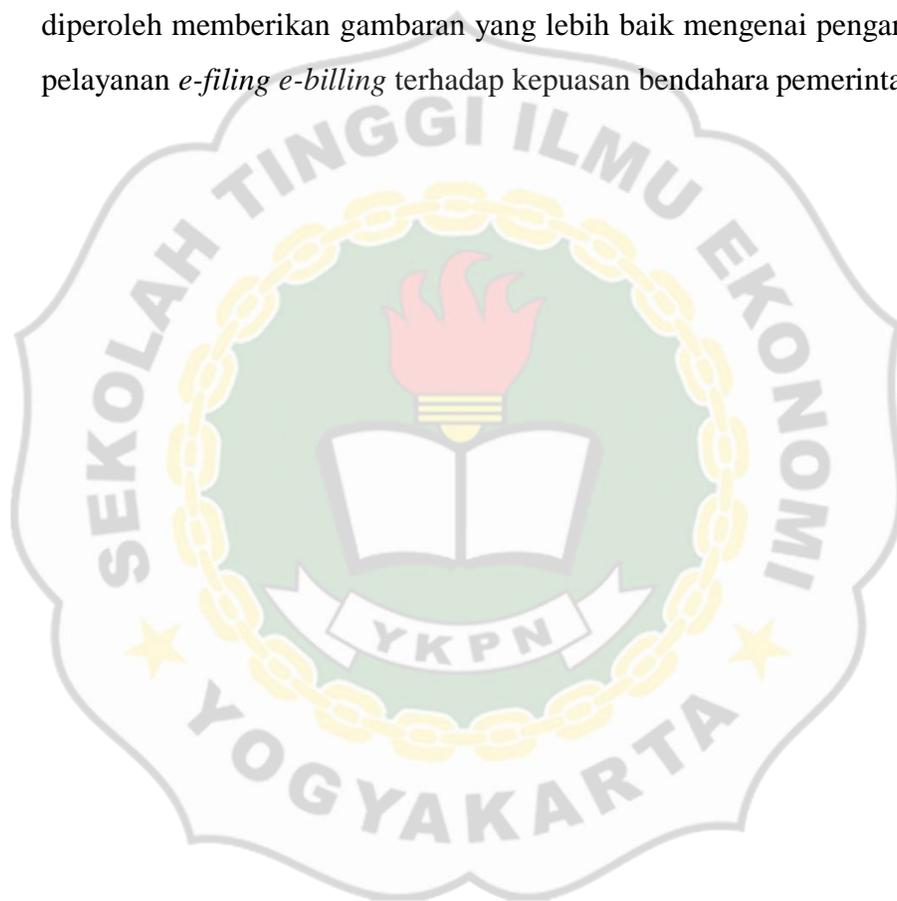
1. Di tengah Pandemi *Covid-19* ini kuesioner angket tidak dapat terdistribusikan secara menyeluruh pada instansi pemerintah yang telah ditentukan oleh peneliti sehingga jumlah responden hanya 45 wajib pajak hal ini tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena pada realitanya responden dalam penelitian ini bukan hanya Bendahara Pengeluaran tetapi juga melibatkan staf pembantu dibagian keuangan serta tidak dapat melakukan wawancara secara langsung dengan responden karena adanya kebijakan pembatasan sosial pada instansi yang akan diteliti.
3. Pada penelitian ini variabel independen yaitu kualitas pelayan dengan lima indikator setelah dilakukan uji reliabilitas menunjukkan indikator keandalan tidak reliabel hal ini dapat terjadi karena pertanyaan yang kurang kuat dalam menggambarkan keandalan, pada penelitian ini dirasa masih belum mampu dalam mengevaluasi kepuasan bendahara, sehingga hasil penelitian masih belum maksimal.
4. Pada penelitian ini tidak melakukan tambahan uji glejser, sehingga tidak dapat mengetahui apakah suatu hubungan terdapat pengaruh yang positif atau negatif pada variabel penelitian ini.

Saran

Saran dari peneliti kepada peneliti selanjutnya dalam mengembangkan dan memperluas penelitian ini adalah:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Di tengah pandemi *Covid-19* ini peneliti memiliki kendala dalam menentukan jumlah responden, peneliti hanya memperoleh sampel sebanyak 45 wajib pajak dengan menggunakan kuesioner media *google form* sehingga peneliti berharap peneliti berikutnya dapat menambah jumlah sampel dengan memperluas objek penelitian serta dapat melakukan wawancara secara langsung agar data yang diperoleh memberikan gambaran yang lebih baik mengenai pengaruh kualitas pelayanan *e-filing e-billing* terhadap kepuasan bendahara pemerintah.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR ISI

(2020). Retrieved from www.pajak.go.id.

(2020). Retrieved 3 10, 2020, from www.kemenkeu.go.id.

Abdullah, & Widiani, Y. N. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeuying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 88-96.

Agustia, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *FISIP Volume 4 No.2*.

Ayuningtyas, A. (2017). Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BNI Taplus Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang UGM Yogyakarta.

Barata, A. A. (2011). In A. A. Barata, *Panduan Lengkap Pajak Penghasilan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.

Fitzsimmons, J. A. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (Third Edition ed.). Singapore: McGraw-Hill Book Co., p. 2.

Ghozali, I. (2005). In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hartline, O. F. (2011). *Marketing Management Strategies* (Fifth Edition ed.). Canada: South Western.

Hentriwati, A. I., Irawati, I., & Candradewini. (2018). Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan Di Kota Bandung. *Jurnal Reformasi Administrasi*.

Imam, G. (2014). *Structural Equation Modeling Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 4 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Indriantoro. (2013). In B. S. Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFPE.

Jogiyanto. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

Kasmir. (2005). *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Keller, P. K., & Lane, K. (2009). In *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1 ed.). Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.

Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10.

Oliver, R. L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on post exposure product evaluations:an alternative interpretation. *Journal of Applied Psychology*, 480-486.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*.

Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan (Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia* (Edisi Satu ed.). Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, A. V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49. Retrieved 15 Agustus 2020

Putra, D. P., & Padriyansyah. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik e-Filing dan e-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Bisnis Vol 2 (2) (April 2019)*, 102-111.

Raharjo, S. (2020). Retrieved from SPSS Indonesia: www.spssindonesia.com

Resmi, S. (2014). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supriyono. (2005). Pengaruh Komitmen Organisasi, Keinginan Sosial, dan Asimetri Informasi terhadap Hubungan Antara Partisipasi Penganggaran dengan Kinerja Manajer. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

