

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-FILING TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG

THE EFFECT OF E-FILING SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION IN BANDUNG CITY

Dwika Siswananda Putra¹, Elvira Aziz²

¹Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Telkom

²Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Telkom

email: dwikasp@yahoo.com vira.aziz@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Perpajakan termasuk kedalam bentuk pelayanan publik, karena dilaksanakan oleh pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba. Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu kantor pemerintahan pelayanan publik, kantor pemerintahan ini dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal dan dapat memuaskan wajib pajaknya.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas pelayanan e-filing Kota Bandung, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung terhadap pelayanan e-filing dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy) terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan berdasarkan tujuan penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah Non Probability Sampling dengan jumlah sampel 100 orang. Data primer didapat dari penyebaran kuesioner sedangkan data sekunder didapat dari website, buku, dan jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-filing ada pada kategori setuju dengan jumlah rata-rata persentase sebesar 71,67% yang berarti sebagian responden merasa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandung. Hal tersebut merupakan suatu bentuk kejelasan dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan kualitasnya agar menarik masyarakat yang lain untuk menggunakan e-filing.

Berdasarkan penelitian ini dapat dikatakan bahwa masyarakat Kota Bandung ada pada kategori setuju. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dengan jumlah rata-rata persentase 73,76% yang artinya masyarakat Kota Bandung merasakan pelayanan e-filing sehingga masyarakat Kota Bandung akan memberi rekomendasi pelayanan e-filing kepada orang lain dan tentu akan membuat masyarakat Kota Bandung kembali menggunakan e-filing dalam melaporkan pajaknya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, e-filing, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Public service is a basic service in the administration of government. Public services are important indicators in evaluating government performance, both at the central and regional levels. The administration of government is said to be good if the public services carried out are oriented towards the interests of the community. Taxation is included in the form of public services, because it is carried out by the government, aims to meet the needs of the community and in the context of implementing the law and is not profit oriented. The Directorate General of Taxation is one of the public service government offices, this government office is required to perform services maximally and can satisfy its taxpayers.

The purpose of this study was to determine the level of service quality of e-filing in Bandung, to determine the level of satisfaction of the people of Kota Bandung towards e-filing services and to find out how much influence service quality (efficiency, fulfillment, system availability, and privacy) has on satisfaction .

The method used in this study is a quantitative method and based on the purpose of this study including descriptive research. The sampling technique used is the Non Probability Sampling with a sample size of 100 people. Primary data is obtained from distributing questionnaires while secondary data is obtained from websites, books, and journals.

The results showed that the e-filing service quality was in the category agreed with the average number of percentages of 71.67% which means that some respondents felt the quality of service provided had met the needs of the people of Bandung City. This is a form of clarity in the service process, so that the quality of services can be improved in order to attract other people to use e-filing.

Based on this research it can be said that the people of Bandung City are in the agree category. This can be seen based on the results of data processing obtained with an average percentage of 73.76%, which means the people of Bandung feel e-filing services so that the people of Bandung City will provide recommendations for e-filing services to others and certainly will make the city community Bandung again uses e-filing in reporting taxes.

Keywords : Service Quality, e-filing, Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang pesat, makin luasnya jangkauan layanan, serta murahnya harga gadget membuat pengguna internet di Indonesia tumbuh pesat. Pengguna internet akan terus bertambah seiring makin luasnya jangkauan layanan internet di Indonesia. Meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia di setiap tahun dapat menjadi kesempatan oleh industri jasa untuk melakukan perkembangan layanan berbasis internet. Salah satu bentuk perkembangannya adalah dengan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Intenet dapat menggantikan pelayanan manual menjadi pelayanan yang modern.

Dengan adanya sistem melaporkan pajak secara online tersebut mengharuskan Direktorat Jenderal Pajak untuk mengembangkan dan meningkatkan jasa pelayanan, salah satunya yaitu dalam kantor pelayanan pajak. Peranan pajak menjadi bagian yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara dari pajak tersebut dapat dijadikan manfaat oleh masyarakat.

Menurut Priansa (2017:70) kualitas kerap didefinisikan pula sebagai kemampuan untuk memenuhi sejumlah persyaratan kebutuhan atau harapan yang ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung oleh organisasi/individu yang menerima masyarakat, berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh masyarakat. Menurut Parasuraman Electronic Service Quality meliputi empat dimensi yaitu: *efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy.*

Menurut Priansa (2017:91-92) kepuasan masyarakat merupakan bentuk respon dari masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Sisi positif dari harapan masyarakat bahwa masyarakat menunjukkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Di sisi lain, persepsi kinerja organisasi publik didasarkan atas pengetahuan, keyakinan, dan penilaian masyarakat terhadap organisasi publik itu sendiri secara nyata. Jika organisasi publik dapat memberikan kepuasan yang memadai bagi masyarakat maka dalam jangka panjang organisasi publik tersebut akan dipersepsikan secara positif oleh masyarakat.

Pelayanan yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak berbasis *e-government* tersebut adalah dengan melaporkan pajak secara elektronik dengan menggunakan internet atau dikenal dengan istilah e-filing, yaitu suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

2. Dasar Teori

2.1 Pemasaran

Pemasaran merupakan aktivitas, mengatur lembaga, dan proses untuk menciptakan, berkomunikasi, memberikan, dan bertukar penawaran yang memiliki nilai untuk pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat pada umumnya. (Malau, 2017)

2.2 Jasa

Jasa adalah sebuah bentuk produk yang terdiri atas berbagai kegiatan, keuntungan-keuntungan atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan atas sesuatu, seperti layanan hotel dan salon kecantikan. (Setiyaningrum, 2015)

2.3 Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan bersal dari kata “layan” yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri. (Priansa, 2017)

Diantara sekian banyak model kualitas layanan online yang berkembang belakangan ini, tampaknya model yang paling komprehensif dan integrative adalah E-S-QUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman. *Electronic Service Quality* meliputi empat dimensi yaitu:

- 1) *Efficiency*, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan, dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. Sumber
- 2) *Fulfillment*, yaitu mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 3) *System Availability*, yaitu berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagai mana mestinya.
- 4) *Privacy*, yaitu berupa jaminan bahwa data perilaku pelanggan tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun atau informasi pelanggan terjamin keamanannya.

2.4 Kepuasan Masyarakat

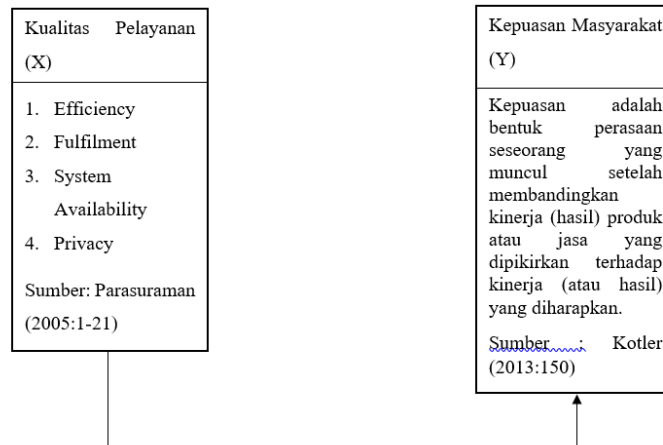
Kepuasan masyarakat merupakan bentuk respon dari masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Sisi positif dari harapan masyarakat bahwa masyarakat menunjukkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Di sisi lain, persepsi kinerja organisasi publik didasarkan atas pengetahuan, keyakinan, dan penilaian masyarakat terhadap organisasi publik itu sendiri secara nyata. Jika organisasi publik dapat memberikan kepuasan yang memadai bagi masyarakat maka dalam jangka panjang organisasi publik tersebut akan dipersepsikan secara positif oleh masyarakat. (Priansa, 2017)

2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler & Keller (2013:150) kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang ditunjukkan melalui cara membandingkan kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi yang diharapkan. Jika kualitas pelayanan jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas

3. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran ini mengacu pada penelitian Orientani pada tahun 2017 yang berjudul “*pengaruh kualitas layanan tiket elektronik terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT. Kereta Api Indonesia)*”. Penulis memilih mengacu pada penelitian Orientani karena pada penelitian Orientani menjelaskan variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Maka dari itu kerangka pemikiran yang akan diteliti akan digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: *Orientani (2017)*

4. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah masyarakat Kota Bandung yang berjumlah 2.490.622 penduduk. (Sugiyono, 2018)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. Pada penelitian ini jumlah sampel berjumlah 100 orang.

5. Pembahasan

Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, berdasarkan jenis kelamin dominan laki-laki dibandingkan perempuan dalam hal melapor pajak. Berdasarkan umur sebanyak 14 orang yang dibawah 30 tahun, 7 orang berumur 31-35, 14 orang berumur 36-40, 21 orang berumur 41-45, 11 orang berumur 46-50, dan 29 berumur diatas 50 tahun. Berdasarkan pendidikan didominasi oleh pendidikan Strata 1 dengan jumlah responden sebanyak 46 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah dengan latar pendidikan terakhirnya Diploma dengan jumlah responden sebanyak 2 responden. Selain itu, responden dengan pendidikan SMA sebanyak 8 responden, lalu Strata 2 sebanyak 38 responden, dan pendidikan Strata 3 sebanyak 6 responden.

Berdasarkan profesi didominasi oleh profesi pegawai negeri sipil jumlah responden sebanyak 28 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah dengan profesi pegawai di BUMN dengan jumlah responden sebanyak 10 responden. Selain itu, responden dengan profesi dosen sebanyak 15 responden, lalu wiraswasta sebanyak 24 responden, dan karyawan swasta sebanyak 23 responden. Berdasarkan pengalaman menggunakan e-filing bahwa responden sudah menggunakan e-filing dalam kurun waktu 2 tahun lebih

sebanyak 60 responden sedangkan responden yang menggunakan e-filing dalam kurun waktu 1-2 tahun sebanyak 40 responden.

Berdasarkan penghasilan dapat diketahui bahwa responden paling banyak memiliki penghasilan kisaran Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 dengan jumlah responden sebanyak 28 responden, kemudian responden yang memiliki penghasilan dibawah Rp. 3.000.000 sebanyak 5 responden, penghasilan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 17 responden, penghasilan Rp. 10.000.000 – Rp 15.000.000 sebanyak 20 responden, penghasilan Rp. 15.000.000 – Rp. 20.000.000 sebanyak 16 responden , dan penghasilan diatas Rp. 20.000.000 sebanyak 14 responden.

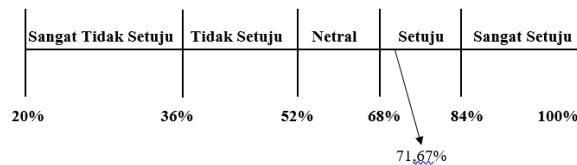
5.1 Analisis Deskriptif

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 1

Dimensi Kualitas Pelayanan	Rata-rata Skor (%)
<i>Efficiency</i>	72,5%
<i>Fulfillment</i>	69,5%
<i>System Availability</i>	70,5%
<i>Privacy</i>	74,2%
Total Skor	286,7
Rata-rata skor kualitas pelayanan (%)	71,67%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti



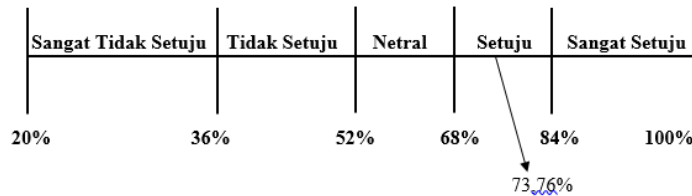
Gambar 2

Persentase Kualitas Pelayanan dalam Garis Kontinum

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 71,67% berada pada kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden merasa kualitas pelayanan e-filing yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandung. Hal tersebut merupakan suatu bentuk kejelasan dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan kualitasnya agar menarik masyarakat Kota Bandung yang lain untuk menggunakan e-filing.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor Total	Skor Ideal	Dalam (%)
1	Secara umum, layanan e-filing memuaskan.	0	40	36	176	120	372	500	74,4%
2	Saya senang dengan pelayanan e-filing.	1	26	81	164	90	362	500	72,4%
3	Pelayanan pajak setelah adanya e-filing berjalan baik.	0	20	99	156	90	365	500	73%
4	Layanan e-filing bekerja dengan baik.	0	48	66	176	90	380	500	76%
5	Layanan e-filing sesuai dengan harapan.	0	34	66	160	105	365	500	73%
Jumlah							1844		
Persentase Skor							73,76%		



Gambar 3

Persentase Kepuasan Masyarakat dalam Garis Kontinum

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan gambar 3 menunjukkan bahwa persentase rata-rata Kepuasan Masyarakat sebesar 73,76% berada pada kategori setuju. Hal ini berarti masyarakat merasakan pelayanan e-filing sehingga masyarakat akan memberi rekomendasi pelayanan e-filing kepada orang lain dan tentu akan membuat masyarakat kembali menggunakan e-filing dalam melaporkan pajaknya.

5.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 2

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,100

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan hasil uji normalitas, dapat dilihat pada tabel 2 menunjukkan hasil signifikansi (Sig.) adalah 0,100 yang didapatkan dari hasil tes Kolmogorov-Smirnov yang artinya penelitian ini berdistribusi secara normal karena hasil signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,282	,756		,373	,710
	Kualitas	,030	,016	,186	1,877	,064

a. Dependent Variable: absr

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai (Sig.) lebih besar dari 0,05. Maka kesimpulan yang didapat adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

5.3 Regresi Linier Sederhana

Tabel 4

Hasil Perhitungan Nilai Koefisiensi Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,282	,756		,373	,710
	Kualitas	,030	,016	,186	1,877	,064

a. Dependent Variable: absr

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Persamaan

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisiensi Regresi

X = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4 didapat nilai konstanta dan koefisiensi regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0,282 + 0,30X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

a= 0,282 artinya jika kualitas pelayanan bernilai nol (0), maka kepuasan masyarakat akan bernilai 0,282.

$b = 0,30$ artinya jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,30.

5.4 Uji Hipotesis

Tabel 5

Uji Hipotesis (Uji-T)

		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,282	,756		,373	,710
	Kualitas	,030	,016	,186	1,877	,064

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Pengujian Hipotesis variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat:

H_0 : Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

H_1 : Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil t tabel sebesar 0,064 maka dapat disimpulkan bahwa t tabel $< 0,1$ yang artinya H_0 ditolak. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5.5 Koefisiensi Determinasi

Tabel 6

Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,186 ^a	,035	,025	1,52114

a. Predictors: (Constant), Kualitas

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa R sebesar 0,186 dan R square (r^2) adalah 0,035. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh koefisien determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100 \%$$

$$KD = 0,186^2 \times 100\%$$

$$KD = 3,45\%$$

Angka tersebut menunjukkan koefisien determinasi (KD) sebesar 3,45%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh sebesar 3,45%, sedangkan sisanya 96,55% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Pembahasan

Menurut Priansa (2017:70) Kualitas kerap didefinisikan pula sebagai kemampuan untuk memenuhi sejumlah persyaratan kebutuhan atau harapan yang ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung oleh organisasi/individu yang menerima masyarakat, berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif, dari 13 pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan e-filing di Kota Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori setuju dengan persentase sebesar 71,67%. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan e-filing di Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Meskipun semua variabel kualitas pelayanan masyarakat sudah cukup bagus, namun variabel fulfillment memiliki nilai persentase paling kecil sebesar 69,5%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan e-filing perlu ditingkatkan dari segi kecepatan website e-filing tersebut agar tidak terjadi hambatan saat melapor pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, bahwa variabel fulfillment secara keseluruhan berada dalam kategori setuju, dapat dilihat dari persentase skor yang diperoleh sebesar 69,5%. Hal ini menunjukkan tanggapan masyarakat terhadap situs e-filing sudah memadai sehingga situs e-filing dapat memenuhi keinginan masyarakat dalam melapor pajak dan situs e-filing memberikan penjelasan persyaratan dengan jelas, baik teknis maupun administrasi. Menurut Parasuraman, fulfillment mencakup akurasi janji layanan dan pengiriman produk sesuai dengan yang dijanjikan .

Fulfillment yang memiliki skor terendah berdasarkan tanggapan responden yaitu pernyataan tentang secara teknis situs e-filing memberikan respon dengan cepat mendapatkan skor sebesar 65%. Hal tersebut menandakan bahwa situs e-filing mesti diperbaiki dari segi kecepatan agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses situs e-filing dan lebih cepat dalam menyelesaikan pajak.

Variabel efficiency secara keseluruhan berada dalam kategori setuju, dapat dilihat dari total persentase yang diperoleh sebesar 72,8%. Hal ini menunjukkan masyarakat setuju terhadap e-filing yang menyatakan bahwa situs e-filing dapat menyelesaikan laporan pajak dengan cepat. Menurut Parasuraman bahwa efficiency yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan, dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, serta meninggalkan situs tersebut dengan upaya minimal. . Item dari efficiency yang memperoleh skor paling rendah berdasarkan tanggapan masyarakat adalah pernyataan situs e-filing memuat halaman dengan cepat dengan persentase skor sebesar 68%. Hal tersebut menunjukkan bahwa situs e-filing kurang stabil.

Variabel system availability secara keseluruhan berada dalam kategori setuju, dapat dilihat dari total persentase yang diperoleh sebesar 70,5%, Hal ini menunjukkan masyarakat setuju terhadap e-filing yang menyatakan bahwa situs e-filing dapat diakses dimana dan kapan saja. Menurut Parasuraman system availability yaitu berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia. Item dari system availability yang memperoleh skor paling rendah berdasarkan tanggapan masyarakat adalah pernyataan bahwa situs e-filing tidak mengalami hambatan saat melaporkan pajak dengan persentase sebesar 64,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mengalami hambatan saat melaporkan pajak di situs e-filing.

Variabel privacy secara keseluruhan berada dalam kategori setuju, dapat dilihat dari total persentase yang diperoleh sebesar 74,2%. Hal ini menunjukkan masyarakat setuju terhadap e-filing yang menyatakan bahwa situs e-filing melindungi informasi pribadi dan pajak masyarakat. Menurut Parasuraman, privacy yaitu berupa jaminan bahwa data pelanggan tidak akan diberikan kepada pihak lain atau informasi pelanggan terjamin keamanannya. Item dari privacy yang memperoleh skor paling rendah berdasarkan tanggapan masyarakat adalah pernyataan bahwa situs e-filing tidak membagikan informasi pribadi masyarakat kepada orang lain sebesar 73,6%.

Menurut Kotler & Keller (2013:150) kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang ditunjukkan melalui cara membandingkan kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi yang diharapkan. Jika kualitas pelayanan jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan masyarakat pada e-filing Kota Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori setuju dengan memperoleh persentase sebesar 73,76%. Hal ini berarti masyarakat merasakan seluruh pelayanan e-filing yang dibutuhkan memuaskan sehingga masyarakat akan memberi rekomendasi pelayanan e-filing kepada orang lain dan tentu akan membuat masyarakat kembali menggunakan e-filing dalam melaporkan pajaknya.

Berdasarkan tanggapan responden dari 5 pernyataan tentang variabel kepuasan yang mendapat skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa masyarakat senang dengan pelayanan e-filing dengan persentase sebesar 72,4%. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat masih melakukan pelayanan pajak lewat offline.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan e-filing yang terdiri dari efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy berdasarkan uji t bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung. Hal ini dilihat dari hasil uji T yang dapat disimpulkan bahwa $t_{tabel} < 0,1$ yang artinya H_0 ditolak itu menandakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa keseluruhan faktor-faktor tersebut secara massal mempengaruhi terciptanya kepuasan masyarakat.

Sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari perhitungan koefisien determinasi (R^2). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,5% sedangkan sisanya 96,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

7. Kesimpulan dan Saran

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Masing-masing persentase sub variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

Efficiency	: 72,8 %
Fulfillment	: 69,5 %
System Availability	: 70,5 %
Privacy	: 74,2 %

Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan e-filing Kota Bandung sudah termasuk dalam kategori setuju. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data yang diikuti dengan perolehan jumlah rata-rata persentase sebesar 71,67%, yang berarti sebagian responden merasa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandung. Hal tersebut merupakan suatu bentuk kejelasan dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan kualitasnya agar menarik masyarakat yang lain untuk menggunakan e-filing.

2. Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden dapat dikatakan bahwa masyarakat Kota Bandung berada pada kategori setuju. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data yang diikuti dengan perolehan jumlah rata-rata persentase sebesar 73,76% yang berarti masyarakat merasakan pelayanan e-filing sehingga masyarakat akan memberi rekomendasi pelayanan e-filing kepada orang lain dan tentu akan membuat masyarakat kembali menggunakan e-filing dalam melaporkan pajaknya.
3. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan e-filing terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung sebesar 3,5%, sedangkan sisanya 96,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk instansi pemerintah bahwa kualitas pelayanan e-filing di Kota Bandung dapat ditingkatkan, khususnya pada sub variabel *Fulfillment*, karena sub variabel tersebut memiliki jumlah persentase rata-rata terendah dibandingkan sub variabel yang lain. Saat mendekati batas akhir pelaporan pajak, sebagian wajib pajak merasa kesulitan dalam mengakses e-filing, maka dari itu e-filing sebaiknya memperbaiki *server* agar wajib pajak tidak mengalami hambatan dalam melaporkan pajak dan e-filing diharapkan memberi notifikasi kepada wajib pajak jika sistem *server* sedang *maintenance* sehingga wajib pajak tidak khawatir.
2. Untuk instansi pemerintah bahwa kepuasan masyarakat Kota Bandung terhadap e-filing juga dapat ditingkatkan, dengan melakukan sosialisasi dan membuat tutorial penggunaan e-filing agar dapat memberi pemahaman kepada masyarakat dalam melaporkan kewajiban pembayaran pajak secara online serta dapat meningkatkan citra e-filing itu sendiri.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mencari cakupan wilayah yang berbeda seperti pada kantor pelayanan pajak dan di luar wilayah Kota Bandung. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mencari dimensi kualitas dan landasan teori yang belum digunakan peneliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Malau, H. (2017). Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisonal sampai Era Modernisasi Global. Bandung: Alfabeta.

Priansa, D. J. (2017). Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur. Bandung : Alfabeta.

Priansa, D. J. (2017). Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.

Setyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. (2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

