

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:160), Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP.

Menurut Nuralam (2017:58), Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi.

Menurut Setijani, dkk (2019:61), Kepuasan merupakan awal dari transisi sekuensial yang berkulminasi pada kondisi kesetiaan yang terpisah.

Menurut Dailiati (2018:98), Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya.

Menurut Handayany (2020:67), Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan yang ada dari Wajib Pajak dapat terwujud dengan pelayanan yang dibuat oleh DJP.

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Alvioletta,dkk (2020:18-19) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Produk yang dihasilkan

Faktor pertama adalah terkait dengan produk yang dihasilkan maupun yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan anda bisa saja merasa puas apabila produk yang mereka gunakan atau beli merupakan produk berkualitas. Apabila pelanggan merasa puas, mereka akan menuntut anda untuk menyediakan produk tersebut.

2. Pelayanan

Kedua adalah jangan lupakan aspek pelayanan. Mengapa demikian? Sebab, pelayanan yang baik adalah kunci untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Khususnya bila anda bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang baik tidak hanya mempertahankan pelanggan saja, tetapi juga mencerminkan citra perusahaan atau jasa anda di mata pelanggan.

3. Faktor emosional

Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dari apa yang anda berikan, pada akhirnya menciptakan sebuah faktor emosional.

4. Iklan yang menarik

Tidak dapat dipungkiri, iklan memang berpengaruh kuat dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk faktor ke empat ini, anda perlu membuat iklan semenarik mungkin dan mendetail serta apa keunggulan yang anda tawarkan.

5. Memberikan kemudahan

Faktor kelima yang tidak kalah penting adalah kemudahan. Apa yang dimaksud kemudahan disini adalah nilai dari kemudahan dalam mendapatkan produk hingga proses transaksi pembayarannya.

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:160) indikator dalam menentukan kepuasan dari Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain
2. Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima
3. Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak

2.1.2 e-Billing

2.1.2.1 Pengertian e-Billing

Menurut Melatnebar, dkk (2020:30), *e-Billing* adalah tata cara melakukan pembayaran pajak secara online, dimana wajib pajak cukup masuk ke laman pajak *e-billing* pajak dan langsung membuat kode *billing* pajak untuk siap dibayarkan.

Menurut Harjo (2019:35), *Billing System* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode *billing*.

Menurut Klikpajak (2021), *e-Billing* adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran pajak secara elektronik yang terhubung dengan bank persepsi yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.

Menurut Chomsiatin (2019:71), Sistem *E-Billing* sendiri merupakan pengganti SSP Pajak. Sementara ID *Billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan sistem billing atas suatu jenis pembayaran yang akan dilakukan wajib pajak dalam rangka identifikasi penerbit kode billing.

Menurut Aripin (2021:91), *e-Billing* adalah metode pembayaran pajak yang dilakukan via *online* dengan menggunakan kode *billing*.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan *e-billing* merupakan pembayaran yang dilakukan secara *online* yang menggunakan kode *billing* pajak yang didapat dari pembuatan secara online.

2.1.2.2 Tata Cara Pembayaran meggunakan *e-Billing*

Menurut Harjo (2019:36-37), Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak menggunakan *e-billing* bisa dilakukan dengan:

1. Datang secara langsung ke *teller* bank atau pos persepsi
2. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
3. *Internet Banking*
4. *Mobile Banking*
5. *Electronic Data Capture* (EDC)
6. Sarana lainnya

2.1.2.3 Indikator *e-Billing*

Menurut Klikpajak melalui website resmi www.klikpajak.id, manfaat dengan dibuatnya sistem *e-Billing* adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak wajib pajak
2. Menghindari dan meminimalisasi *human error* yang terjadi pada pembayaran pajak secara manual
3. Memungkinkan wajib pajak untuk memonitor status pembayaran pajaknya setiap saat dengan mudah
4. Menghemat waktu, biaya, dan tenaga yang dikeluarkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dimana dan kapan saja
5. Lebih ramah lingkungan karena mengurangi pemakaian kertas (*paperless*) pada pembayaran pajak yang sebelumnya menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP)

2.1.3 *e-SPT*

2.1.3.1 Pengertian *e-SPT*

Menurut Harjo (2021:280), *e-SPT* (elektronik surat pemberitahuan) adalah aplikasi sistem informasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam upaya meningkatkan pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak untuk melakukan pemenuhan salah satu kewajiban pajaknya yaitu pelaporan pajak secara elektronik.

Menurut Nataherwin dan Widyasari (2017:57), *e-SPT* adalah SPT Tahunan dalam bentuk digital (berisi rekaman data elemen SPT Induk beserta lampirannya)

yang data digitalnya disampaikan dengan menggunakan media digital atau yang informasi digitalnya disampaikan melalui jaringan komunikasi data sebagai lampiran dari SPT induk hasil cetakan data tersebut.

Menurut Wuryanti (2021:74), SPT merupakan surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan obyek pajak dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Lubis dan Suryani (2020:1), *e*-SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan agar para Wajib Pajak merasakan kemudahan dalam menyampaikan SPT.

Menurut Sakti (2015:ix), *e*-SPT merupakan fasilitas penyampaian SPT masa PPN dengan menggunakan media elektronik dan masih harus disampaikan ke kantor pajak secara manual.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan *e*-SPT merupakan fasilitas penyampaian SPT masa PPN dengan menggunakan media elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jendral Perpajakan.

2.1.3.2 Kelebihan *e*-SPT

Menurut Kementerian Keuangan (2021), melalui website resmi Kementerian Keuangan www.kemenkeu.go.id, kelebihan aplikasi *e*-SPT adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket
2. Data perpajakan terorganisir dengan baik
3. Sistem aplikasi *e*-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
5. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas

2.1.3.3 Indikator *e*-SPT

Menurut Harjo (2019:36), Indikator dari *e*-SPT adalah sebagai berikut :

1. Mengurangi ruang penyimpanan
2. Mengurangi penggunaan kertas
3. Data perpajakan terorganisir dengan baik
4. Input data cepat dan tepat sebab perhitungan dilakukan sistem computer
5. Mengurangi sistem daya manusia untuk kegiatan perekaman
6. Memudahkan kegiatan penelitian dan pengawasan

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

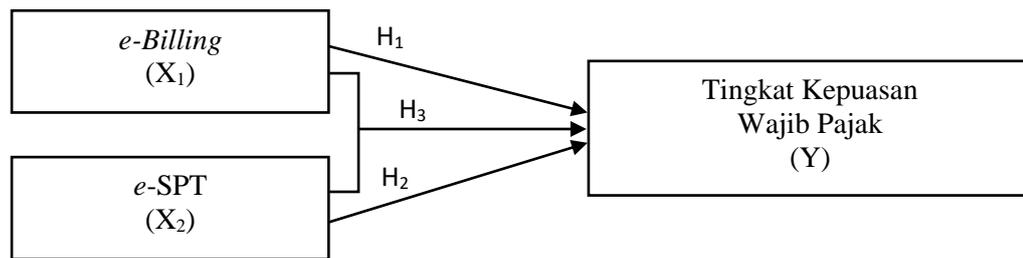
No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fitri & Fauzi (2015) AKUNTABILITAS Vol. VIII No. 3, Desember 2015 P-ISSN : 1979 - 858X Jakarta	Pengaruh Fasilitas <i>Drop Box</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Independen: <i>Drop Box</i> <i>e-SPT</i> <i>e-Filling</i> Dependen: Kepuasan Wajib Pajak	Secara Parsial: <i>Drop Box</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak <i>e-SPT</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak <i>e-Filling</i> secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Secara Simultan: <i>Drop Box</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak
2	Indriani & Waluyo (2019) <i>International Journal of Education and Research</i> ISSN : 2411-5681 <i>Scopus ID</i> : 57197811128 Bandung	<i>The Effect of Application Tax Administration Modernization System on Tax Payers Levels Satisfaction</i>	<i>Independent:</i> <i>e-Registration</i> <i>e-Billing</i> <i>e-Filling</i> <i>Dependent:</i> Taxpayers Satisfaction Levels	<i>Partial Influence:</i> <i>e-Registration</i> has positive influence toward Taxpayers Satisfaction Levels <i>e-Billing</i> has positive influence toward Taxpayers Satisfaction Levels <i>e-Filling</i> has not influence toward Taxpayers Satisfaction Levels
3.	Islam, dkk (2015) <i>The Social Sciences</i> 10(2): 160-165, 2015, <i>Scopus ID</i> : 57204942879 Malaysia	<i>Taxpayer's Satisfaction in Using e-Filling System in Malaysia : Demographic Perspective</i>	<i>Independent:</i> <i>e-Filling</i> <i>Dependent:</i> Taxpayer's Satisfaction	<i>Partial Influence:</i> <i>e-Filling</i> has positive influence toward Taxpayer's Satisfaction

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
4	Ningsih, dkk (2019) JURNAL AKUNTASI BARELANG Vol.4 No. 1 Tahun 2019 E-ISSN : 2580-5118 P-ISSN : 2548-1827 Batam	Pengaruh Fasilitas <i>e-Filling</i> dan <i>e-SPT</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kota Batam)	Independen: <i>e-Filling</i> <i>e-SPT</i> Dependen: Kepuasan Wajib Pajak	Secara Parsial: <i>e-Filling</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak <i>e-SPT</i> secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Secara Simultan: <i>e-Filling</i> dan <i>e-SPT</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak
5	Putra & Padriyansya (2019) Jurnal Riset Bisnis Vol 2 (2) (April 2019) hal: 102 – 111 E-ISSN : 2598-005X P-ISSN : 2581-0863 Palembang	Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik <i>e-Filling</i> dan <i>e-Billing</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang)	Independen: <i>e-Filling</i> <i>e-Billing</i> Dependen: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	Secara Parsial: <i>e-Filling</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak <i>e-Billing</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Secara Simultan: <i>e-Filling</i> dan <i>e-Billing</i> berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
6.	Sukeesi & Yunaidah (2020) <i>Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura</i> Vol. 22, No. 3 Scopus ID: 572112875 Indonesia	<i>The Effect of Tax Socialization, Superior Service, and Service Quality on Taxpayer's Satisfaction and Compliance</i>	<i>Independent:</i> Tax Socialization Superior Service Quality <i>Dependent:</i> Taxpayers Satisfaction Levels	<i>Partial Influence:</i> Tax Socialization has positive influence toward Taxpayers Satisfaction Levels Superior Service has positive influence toward Taxpayers Satisfaction Levels Service Quality has positive influence toward Taxpayers Satisfaction Levels

Sumber : data diolah, 2021

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang dijelaskan sebelumnya dan hasil dari penelitian terdahulu, maka variabel yang dipakai dalam perusahaan ini dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Sumber : data diolah, 2021

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari uraian teoritis dan kerangka pemikiran yang dikemukakan di atas, maka adapun hipotesis penelitian disampaikan sebagai berikut:

H₁: Diduga *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

H₂: Diduga *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

H₃: Diduga *e-Billing* dan *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Traktor Nusantara yang berlokasi di Jalan Raya Tanjung Morawa, Km. 9,5, Medan.

3.1.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama periode bulan Januari 2022 sampai dengan Mei 2022.

3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.2.1 Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer. Menurut Wahyudi (2017:11), data primer merupakan data yang diambil dari sumbernya, serta belum pernah dipublishkan oleh instansi tertentu. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan penulis yaitu data yang telah dikumpulkan penulis sendiri. Sumber data diperoleh dari pembagian kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi pada PT. Traktor Nusantara.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Wahyudi (2017:14), Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan yang merupakan totalitas dari seluruh objek penelitian. Subyek penelitian merupakan tempat atau lokasi data variabel yang akan digunakan. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah Wajib Pajak orang pribadi pada PT. Traktor Nusantara yaitu sebanyak 36 karyawan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh*. Menurut Sugiyono (2016:85), *Sampling jenuh* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan seluruh populasi sebagai responden penelitian. Maka dari itu sampel pada penelitian ini berjumlah 36 orang.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut secara operasional, secara praktis, secara riil, yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Interval dengan likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut :

1. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
5. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Definisi operasional variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Pengertian Variabel	Indikator	Skala
<i>e-Billing</i> (X_1)	<i>e-Billing</i> merupakan tata cara melakukan pembayaran pajak secara online, dimana wajib pajak cukup masuk ke laman pajak <i>e-billing</i> pajak dan langsung membuat kode billing pajak untuk siap dibayarkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyederhanakan dan mempermudah proses pengisian data wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak wajib pajak 2. Menghindari dan meminimalisasi <i>human error</i> yang terjadi pada pembayaran pajak secara manual 3. Memungkinkan wajib pajak untuk memonitor status pembayaran pajaknya setiap saat dengan mudah 4. Menghemat waktu, biaya, dan tenaga yang dikeluarkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dimana dan kapan saja 5. Lebih ramah lingkungan karena mengurangi pemakaian kertas (<i>paperless</i>) pada pembayaran pajak yang sebelumnya menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) 	Likert
	Sumber: Melatnebar,dkk (2020:30)	Sumber: Klikpajak	

Variabel	Pengertian Variabel	Indikator	Skala
<i>e</i> -SPT (X ₂)	<i>e</i> -SPT (elektronik surat pemberitahuan) adalah aplikasi sistem informasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak untuk melakukan pemenuhan salah satu kewajiban pajaknya yaitu pelaporan pajak secara elektronik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurangi ruang penyimpanan 2. Mengurangi penggunaan kertas 3. Data perpajakan terorganisir dengan baik 4. Input data cepat dan tepat sebab perhitungan dilakukan sistem computer 5. Mengurangi system daya manusia untuk kegiatan perekaman 6. Memudahkan kegiatan penelitian dan pengawasan 	Likert
	Sumber : Harjo (2019:280)	Sumber : Harjo (2019:282)	
Kepuasan Wajib pajak (Y)	Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain 2. Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima 3. Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak 	Likert
	Sumber: Rahayu (2020:160)	Sumber: Rahayu (2020:160)	

Sumber : data diolah, 2021

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga metode yaitu:

1. Observasi

Untuk memperoleh data kepuasan wajib pajak pada PT. Traktor Nusantara, maka penulis mencari informasi dari perusahaan dan mengikuti prosedur dengan melampirkan berbagai syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh data.

2. Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

3. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini mengacu pada pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan fenomena *e-Billing*, *e-SPT* dan Kepuasan Wajib Pajak pada PT. Traktor Nusantara di Jalan Raya Tanjung Morawa, Km. 9,5, Medan

3.6 Teknik Analisa Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Dalam hal ini, n adalah jumlah sampel dengan aturan sebagai berikut:

- a. Jika nilai koefisien $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika nilai koefisien $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. *Repeated measure* atau pengukuran ulang

Disini, seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

2. *One shot* atau pengukuran sekali saja

Disini, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70.

3.6.3 Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2016:19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian adalah mean, standar deviasi, maksimum dan minimum.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Dalam suatu penelitian kemungkinan akan munculnya masalah dalam analisis regresi sering dalam mencocokkan model prediksi ke dalam sebuah model yang telah dimasukkan ke dalam serangkaian data, masalah ini sering disebut dengan masalah pengujian asumsi klasik yang di dalamnya termasuk pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

3.6.4.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

a. Analisis Grafik

Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Analisis Statistik

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H₀: Data residual berdistribusi normal

H_A: Data residual berdistribusi tidak normal

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal.

3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Modal yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.6.4.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103), pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas

(independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $Tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2016:93), analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antar variabel dependen dengan independen. Berikut ini dapat disajikan persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (dependen variabel)

X₁ = *e-Billing* (independen variabel)

X₂ = e-SPT (independen variabel)

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi variabel bebas

e = Error

3.6.6 Uji Hipotesis

3.6.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016:97), “Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan”, dengan ketentuan pengujian sebagai berikut:

1. H_0 diterima, apabila mempunyai nilai koefisien $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} > 0,05$.

$H_0: b_1, b_2 = 0$ Artinya variabel *e-Billing* dan *e-SPT* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

2. H_a diterima, apabila mempunyai nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} < 0,05$.

$H_a: b_1, b_2 \neq 0$ Artinya variabel *e-Billing* dan *e-SPT* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

Menurut Ghozali (2016:99), untuk mengetahui hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut

1. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima (H_a : Ada Pengaruh Signifikan)
2. Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima (H_0 : Tidak Ada Pengaruh Signifikan)

3.6.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:96), uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Uji Serempak dilakukan untuk mengetahui variabel bebas secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini kriteria pengujian hipotesis secara simultan, yaitu:

1. Bila nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} < 0,05$ sehingga H_a diterima:

$H_a: b_1, b_2 \neq 0$ Artinya variabel *e-Billing* dan *e-SPT* secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

2. Bila nilai koefisien $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} > 0,05$ sehingga H_0 diterima:

$H_0: b_1, b_2 = 0$ Artinya variabel *e-Billing* dan *e-SPT* secara serempak tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Menurut Ghozali (2016:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu, berarti variabel-

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian dibahas dalam penelitian ini meliputi hasil uji validitas dan uji reliabilitas, hasil uji statistik deskriptif, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi linear berganda, hasil uji hipotesis, dan hasil uji koefisien determinasi. Penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* Versi 25.

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan pada PT. Traktor Nusantara dengan mengambil sampel sebanyak 36 responden. Pada tabel berikut dapat dijelaskan sebaran responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir responden.

4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	3	8%
2	Laki-laki	33	92%
Jumlah		36	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.1 terlihat responden dalam penelitian ini sebagian besar dengan perincian yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang (92%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 orang (8%).

4.1.1.2 Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan Umur seperti pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	5	14 %
2	21 – 30 Tahun	19	53 %
3	31 – 40 Tahun	7	19 %
4	41 – 50 Tahun	4	11 %
5	> 50 Tahun	1	3 %
Jumlah		36	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur sebagai responden berumur 21 – 30 Tahun dengan perincian < 20 tahun sebanyak 5 orang (14%), 21 – 30 Tahun sebanyak 19 orang (53%), 31 – 40 tahun sebanyak 7 orang (19%), 41 – 50 tahun sebanyak 4 orang (11%) dan > 50 tahun sebanyak 1 orang (3%).

4.1.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan seperti pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	23	64 %
2	D3	0	0 %
3	S1	9	25 %
4	Lainnya	4	11 %
Jumlah		36	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan terakhir dengan perincian SMA sebanyak 23 orang (64%), S1 sebanyak 9 orang (25%) dan lainnya sebanyak 4 orang (11%).

4.1.2 Teknik Analisis Data

4.1.2.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk variabel kepatuhan pelapor (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Butiran Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Keterangan
1	0,476	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,874	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,762	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,876	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,874	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,830	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.4 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,3291 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kepuasan Wajib Pajak dinyatakan telah valid. Hasil uji validitas untuk variabel *e-Billing* (X_1) dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel *e-Billing* (X_1)

Butiran Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Keterangan
1	0,687	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,607	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,671	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,592	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,760	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,495	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,589	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,677	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,373	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,729	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.5 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel *e-Billing* menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,3291 sehingga semua butir pernyataan kuesioner *e-Billing* dinyatakan telah valid.

Hasil uji validitas untuk variabel *e*-SPT dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel *e*-SPT (X_2)

Butiran Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Keterangan
1	0,835	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,537	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,568	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,576	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,497	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,700	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,735	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,392	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,772	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,890	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,423	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0,614	0,3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel *e*-SPT menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,3291 sehingga semua butir pernyataan kuesioner *e*-SPT dinyatakan telah valid.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.877	6

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.7, maka dapat dinyatakan bahwa keenam butir *item* untuk variabel kepuasan wajib pajak (Y) tersebut berada di atas 0,60 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima.

Hasil uji reliabilitas variabel *e-Billing* dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
***e-Billing* (X₁)**
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.793	10

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.8, maka dapat dinyatakan bahwa kesepuluh butir *item* untuk variabel *e-Billing* (X₁) tersebut berada di atas 0,60 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima.

Hasil uji reliabilitas variabel *e-SPT* dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
***e-SPT* (X₂)**
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.864	12

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.9, maka dapat dinyatakan bahwa kedua belas butir *item* untuk variabel *e-SPT* (X₂) tersebut berada di atas 0,60 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima.

4.1.2.3 Statistik deskriptif

Menurut Ghozali (2018:19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian adalah mean, standar deviasi, maksimum dan minimum.

Penelitian ini menggunakan *e-Billing* dan *e-SPT* sebagai variabel independen dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Berikut hasil pengujian statistik deskriptif adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>e-Billing</i>	36	23	42	32.9722	4.59494
<i>e-SPT</i>	36	27	50	39.0833	6.07277
Kepuasan Wajib Pajak	36	11	25	18.8333	3.82099
<i>Valid N (listwise)</i>	36				

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa

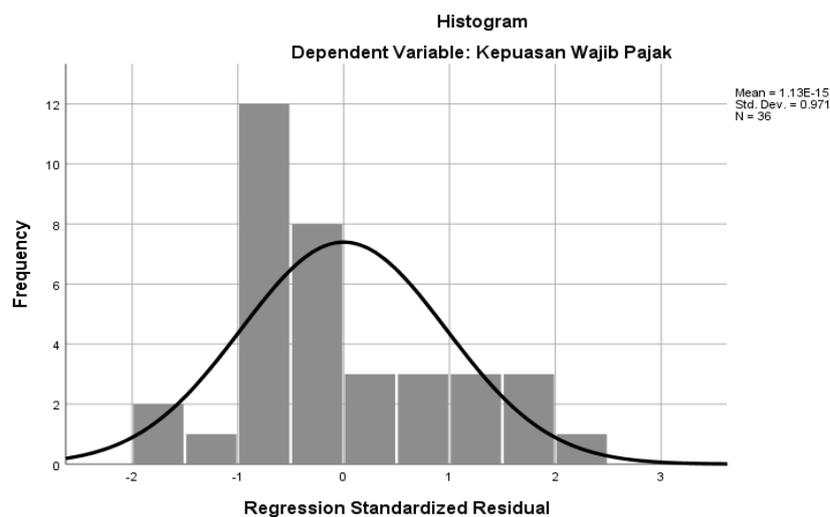
1. Jumlah data yang digunakan sebanyak 36 yang merupakan Wajib Pajak pada PT. Traktor Nusantara
2. Variabel *e-Billing* menghasilkan nilai minimum 23 pada responden nomor 26, maximum 42 pada responden nomor 2 dengan rata-rata 32,9722 dan standart deviasi sebesar 4,59494
3. Variabel *e-SPT* menghasilkan nilai minimum 27 pada responden nomor 26 dan 30 dan maximum 50 pada responden nomor 2 dengan rata-rata 39,0833 dan standart deviasi sebesar 6,07277

4. Variabel Kepuasan Wajib Pajak menghasilkan nilai minimum 11 pada responden nomor 30, maximum 25 pada responden nomor 2 dan 10 dengan rata-rata 18,8333 dan standart deviasi sebesar 3,82099

4.1.3 Uji Asumsi Klasik

4.1.3.1 Uji Normalitas

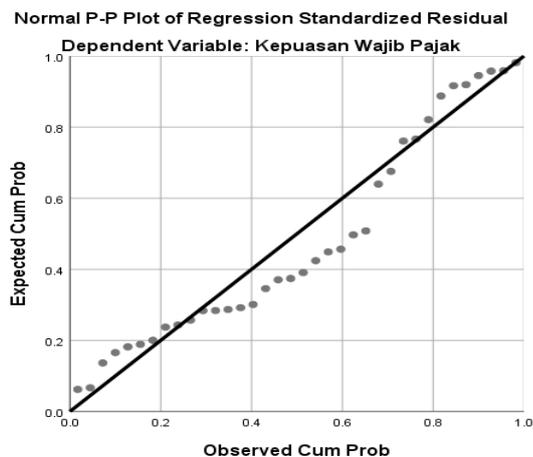
Berikut ini uji normalitas melalui grafik histogram dan grafik *Normal P Plot* seperti pada Gambar 4.1 dan 4.2.



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.1
Grafik Histogram

Dari Gambar 4.1. menunjukkan bahwa grafik histogram mempunyai data riil membentuk garis kurva cenderung simetri (U) tidak melenceng ke kiri atau pun ke kanan, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.2
Grafik Normal P-P Plot

Dari Gambar 4.2, menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hal ini sejalan dengan hasil pengujian menggunakan histogram bahwa telah terdistribusi normal.

Hasil uji *One Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11
Hasil Uji One Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>	
N		36	
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0.0000000	
	<i>Std. Deviation</i>	1.70995363	
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.158	
	<i>Positive</i>	0.158	
	<i>Negative</i>	-0.089	
<i>Test Statistic</i>		0.158	
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.023 ^c	
<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>	<i>Sig.</i>	.299 ^d	
	<i>90% Confidence Interval</i>	<i>Lower Bound</i>	0.292
		<i>Upper Bound</i>	0.307

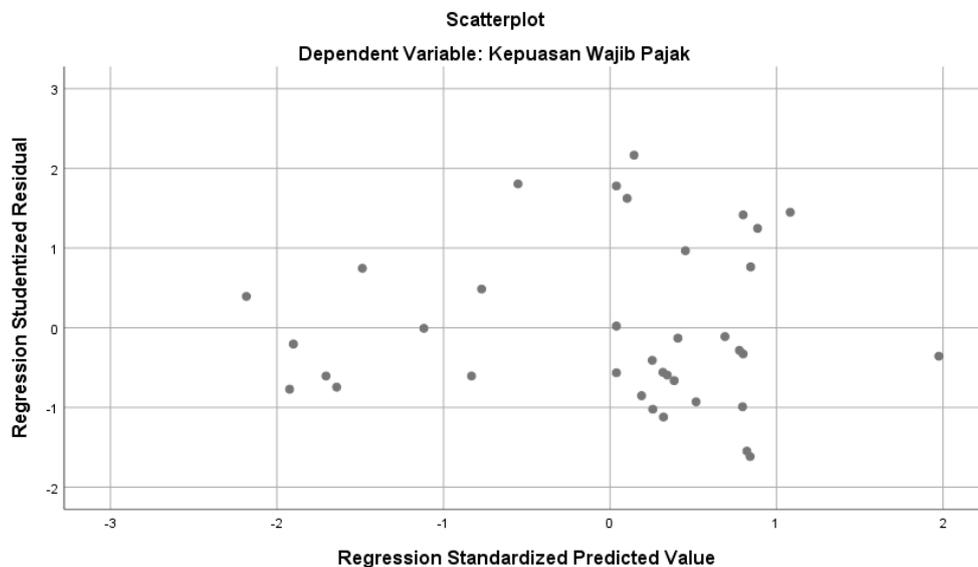
- a. *Test distribution is Normal.*
- b. *Calculated from data.*
- c. *Lilliefors Significance Correction.*
- d. *Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.*

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,299 lebih besar dari 0,05 ($\text{Sig } F > 5\%$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

4.1.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Grafik *Scatterplot* heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.3 terlihat titik-titik secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas secara terbesar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regeression Studentized Residual* (Y). Hal ini berarti

tidak terjadi heteroskedasitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan *e-Billing* dan *e-SPT*.

4.1.3.3 Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	<i>e-Billing</i>	0.423	2.366
	<i>e-SPT</i>	0.423	2.366

a. *Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak*

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.12 diketahui nilai *TOLERANCE* yang diperoleh adalah 0,423 yang lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* yang diperoleh adalah 2,366 yang kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.13
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-5.519	2.203	
	<i>e-Billing</i>	0.296	0.100	0.356
	<i>e-SPT</i>	0.373	0.075	0.593

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya adalah:

$$\text{Kepuasan Wajib Pajak} = -5,519 + 0,296 \text{ e-Billing} + 0,373 \text{ e-SPT} + e$$

Penjelasan persamaan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar -5,519 menunjukkan bahwa jika nilai variabel *e-Billing* dan *e-SPT* bernilai 0 (nol) atau konstan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar 5,519 satuan.
2. Koefisien regresi (β) variabel *e-Billing* 0,296 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan *e-Billing* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,296 satuan.
3. Koefisien regresi (β) variabel *e-SPT* sebesar 0,373 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan *e-SPT* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,373 satuan.

4.1.5 Uji Hipotesis

4.1.5.1 Uji t (Uji Secara Parsial)

Tabel 4.14
Hasil Uji t (Uji Secara Parsial)
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>(Constant)</i>	-2.506	0.017
	<i>e-Billing</i>	2.973	0.005
	<i>e-SPT</i>	4.949	0.000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak*

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.12 diketahui bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel *e-Billing* adalah 2,973 dengan tingkat signifikan 0,005. Dengan derajat bebas (df) sebesar 34 ($n-k = 36$ orang responden - 2) dan taraf sig = 5% maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,03224. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_1 diterima sehingga modernisasi *e-Billing* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel *e-SPT* adalah 4,949 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 34 ($n-k = 36$ orang responden - 2) dan taraf sig = 5% maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,03224. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_2 diterima sehingga *e-SPT* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

4.1.5.2 Uji F (Uji Secara Simultan)

Tabel 4.15
Hasil Uji F (Uji Secara Simultan)
ANOVA^a

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	F	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	408.662	65.889	.000 ^b
	<i>Residual</i>	102.338		
	<i>Total</i>	511.000		

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wajib Pajak

b. *Predictors:* (Constant), *e-SPT*, *e-Billing*

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.15 diketahui nilai Fhitung sebesar 65,889 dengan tingkat signifikan 0,000. Untuk tingkat keyakinan 95%, $df_1 = 2$, dan $df_2 = 33$ maka nilai F_{tabel} adalah 3,28. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_3 Diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa *e-Billing* dan *e-SPT* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

Dari hasil pengujian secara parsial maupun secara simultan, maka rangkuman atas hasil uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.16 dibawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Kriteria	Hasil	Keputusan
H ₁ : Diduga <i>e-Billing</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig < 0,05$ maka H ₀ ditolak dan H _a diterima	2,973 > 2,03224 dan 0,005 < 0,05 berpengaruh signifikan	Diterima
H ₂ : Diduga <i>e-SPT</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig > 0,05$ maka H ₀ diterima dan H _a ditolak	4,949 > 2,03224 dan 0,00 < 0,05, berpengaruh dan tidak signifikan	Diterima
H ₃ : Diduga <i>e-Billing</i> dan <i>e-SPT</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig < 0,05$ maka H ₀ ditolak dan H _a diterima Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $Sig > 0,05$ maka H ₀ diterima dan H _a ditolak	65,889 > 3,28 dan 0.000 < 0.05, berpengaruh signifikan	Diterima

Sumber : Hasil olah data, 2022

4.1.6 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel *e-Billing* dan *e-SPT* untuk menjelaskan Kepuasan Wajib Pajak pada PT. Traktor Nusantara.

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.894 ^a	0.800	0.788

a. Predictors: (Constant), *e-SPT*, *e-Billing*

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi *R Square* yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen adalah 0,800. Hal ini menunjukkan bahwa 80% Kepuasan Wajib Pajak pada PT. Traktor Nusantara dipengaruhi oleh variabel *e-Billing* dan *e-SPT*, sedangkan sisanya yaitu 20% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti kualitas system, pengetahuan pajak dan sanksi pajak yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *e-Billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan uji secara parsial (*t test*) variabel *e-Billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak diperoleh hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,973 > 2,03224$) dan $Sig < 0,05$ ($0,005 < 0,05$) yang berarti bahwa *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putra & Padriyansya (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-Billing* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Indriani & Waluyo (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-Billing* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

4.2.2 Pengaruh *e-SPT* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan uji secara parsial (*t test*) variabel *e-SPT* terhadap Kepuasan Wajib Pajak diperoleh hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,949 > 2,03224$) dan Sig

$< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) yang berarti bahwa *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitri & Fauzi (2015) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Ningsih, dkk (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

4.2.3 Pengaruh *e-Billing* dan *e-SPT* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil analisis regresi secara simultan (*F test*) variabel independen *e-Billing* dan *e-SPT* terhadap Kepuasan Wajib Pajak didapatkan hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($65,889 > 3,28$) dan $Sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) yang berarti bahwa secara simultan variabel *e-Billing* dan *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitri & Fauzi (2015) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *Drop Box*, *e-SPT* dan *e-Filling* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Indriani & Waluyo (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-Registration*, *e-Billing* dan *e-Filling* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Ningsih, dkk (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-Filling* dan *e-SPT* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Putra & Padriyansya (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-Filling* dan *e-Billing* secara simultan berpengaruh terhadap

Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Islam, dkk (2015) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e-Filling* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Sukesi & Yunaidah (2020) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *Tax Socialization*, *Superior Service* dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *R Square* yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel *e-Billing* dan *e-SPT* sebesar 80%, sedangkan sisanya 20% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.