

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Secara Online

Indriyani Soemantri¹, Herlina Herlina², Sri Mulyeni³

¹Indriyani Soemantri, Universitas Terbuka, Indonesia

²Herlina Herlina, Universitas Mandiri, Indonesia

³Sri Mulyeni, Universitas Nasional Pasim, Indonesia

Email : indriyanisoemantri07@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan karya ilmiah ini untuk mengetahui pengaruh masyarakat desa Jelegong kabupaten Bandung terhadap kepuasan pelayanan pajak secara *online* menggunakan *e-Billing*. *e-Billing* merupakan metode pembayaran elektronik dalam tagihan 15 digit untuk membayar pajak. Pemerintah kini memberikan layanan yang memudahkan masyarakat membayar pajak melalui aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dengan menggunakan *e-billing*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner kepada 40 responden sebagai data primer agar data dapat di deskripsikan dengan jelas dan akurat. Hasil dari penelitian ini pelayanan pembayaran pajak secara online dengan aplikasi SIGNAL dengan menggunakan *e-Billing* masih kurang layak digunakan. Hal ini membuktikan masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat dalam mendukung pelayanan yang dapat membantu masyarakat beradaptasi dengan kemajuan teknologi khususnya di bidang pembayaran pajak secara online agar memudahkan dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Kata kunci: *E-billing*, Pajak, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This scientific work aims to determine the influence of Jelegong village, Bandung district's people on satisfaction with online tax services using e-billing. E-Billing is an electronic payment method in 15-digit bills to pay taxes. The government is now providing services that make paying taxes easier through the National Digital Samsat (SIGNAL) application using e-billing. The quantitative research method used is a questionnaire to 40 respondents as primary data so that the data can be described clearly and accurately. The results of this research are that online tax payment services using the SIGNAL application using e-Billing still need to be more suitable for use. This proves that there is still a need for more outreach from the government to the public in supporting services that can help the public adapt to technological advances, especially in the field of online tax payments to make it easier to carry out the obligation to pay taxes.

Keywords: *author's guideline, document's template, format, style, abstract*

PENDAHULUAN

Manusia tidak terlepas dari penggunaan jasa dalam setiap memenuhi kebutuhannya, jasa ini disebut dengan pelayanan. Menurut karakteristiknya, pelayanan digolongkan menjadi dua yaitu pelayanan swasta (*private*) dan pelayanan umum (*public*), **(Setiyono, 2020)**. Pelayanan swasta merupakan pelayanan yang ide, pelaksanaan, dan dana semua kegiatannya dibiayai oleh suatu organisasi atau individu swasta itu sendiri. Seperti halnya sekolah swasta dan instansi swasta lainnya. Semua kegiatan dan aturan-aturannya dilakukan oleh organisasi atau individu itu sendiri **(Setiyono, 2020)**. Sedangkan pelayanan yang mempunyai karakteristik umum (*public*) merupakan pelayanan yang segala kegiatannya dan pelaksanaan aturan-aturannya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada pemerintah negara dan dana yang dikeluarkan dibiayai oleh negara. Misalnya, sekolah negeri, kepolisian, imigrasi, perguruan negeri dan sejenisnya. Pada penelitian yang akan diteliti oleh peneliti objek penelitian yang digunakan adalah pelayanan yang memiliki karakteristik umum (*public*).

Pelayanan publik tidak dapat terlepas dari kehidupan masyarakat, hal ini dikarenakan kepentingan umum masyarakat yang mendasari struktur pelayanan pemerintah. Seperti yang tertera pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh institusi birokrasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat di era globalisasi ini, pelayanan publik pun kini sudah semakin canggih. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pun memanfaatkan teknologi untuk membuat aplikasi pembayaran pajak secara *online* yaitu Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Namun pada kenyataannya masih sedikit masyarakat yang menggunakan layanan ini. Hal ini dikarenakan kurangnya pendekatan dari instansi kepada masyarakat yang menyebabkan kurangnya pemahaman dan minat masyarakat dalam menggunakan pelayanan baru ini.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat berperan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH mengemukakan bahwa pajak sudah diatur dalam aturan undang-undang yang berupa iuran untuk memenuhi kebutuhan umum (Wahyuningsih, 2020). Hal ini sependapat dengan Adriani, yang menegaskan bahwa pajak merupakan iuran kepada negara yang bersifat utang dan wajib untuk membayarnya untuk memenuhi berbagai keperluan pemerintah dan negara. (Wahyuningsih, 2020). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan Hal ini disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib pajak juga dapat melakukan pembayaran/penyetoran pajak secara elektronik (*E-Billing*), sebagaimana diatur dalam Peraturan DJP Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik

E-Billing yang dikenal dengan e-faktur merupakan sistem perpajakan elektronik. Pembayaran dilakukan dengan adanya kode billing yang sudah didapatkan oleh wajib pajak pada sarana yang *e-billing*. Hal ini tentunya wajib pajak diberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak karena dari pembuatan kode billing hingga administrasi perpajakan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya bergantung pada koneksi internet.

Desa Jelegong merupakan sebuah desa yang berada di kawasan kecamatan Rancaekek kabupaten Bandung. Terletak pada ketinggian rata-rata 688 mdpl dengan luas wilayah sekitar 437,42 ha. Secara administratif desa Jelegong berdiri jauh sebelum kemerdekaan Republik Indonesia sekitar tahun 1880 an menjadi salah satu wilayah desa di Rancaekek pada saat itu. Meskipun dengan perkembangan teknologi yang semakin maju pada zaman sekarang,

kesadaran masyarakat desa Jelegong untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sangat rendah dan hanya sebagian orang saja yang mengetahui dan paham akan pembayaran pajak secara *online* menggunakan sistem *e-billing* ini.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Secara Online (Studi Kasus: Penerapan *E-Billing* terhadap Masyarakat di Desa Jelegong, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung)". Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat khususnya penduduk desa Jelegong kabupaten Bandung akan semakin sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak dikarenakan dengan adanya pembayaran pajak secara online jelas mempermudah masyarakat untuk melakukan kewajiban membayar pajak.

Pelayanan

Pelayanan tidak terlepas dari kegiatan "*before, during, and after*" (sebelum, sewaktu dan setelah pelayanan) yang merupakan sebuah konsep pelayanan konsumen **(Setiyono, 2020)**. Hal ini dikarenakan pelayanan secara umum dijelaskan dengan setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memenuhi kepuasan konsumen, dan dengan adanya pelayanan ini semua yang dibutuhkan konsumen akan terpenuhi. Pelayanan dapat digambarkan menjadi beberapa jenis berdasarkan aspeknya yaitu adanya pelayanan produk/jasa, adanya penyedia layanan yang dapat dipertanggungjawabkan, dan adanya pengguna **(Setiyono, 2020, Nur'Aeni et al., 2019)**.

Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan pemerintah untuk memenuhi keperluan atau kepentingan masyarakat, **(Joko, dalam Neng Kamarni, 2011, Rosmadi et al., 2019)**. Pelayanan publik juga disebut sebagai suatu upaya yang dilakukan oleh seorang individu atau kelompok untuk memberikan pertolongan kepada masyarakat untuk memudahkan pencapaian tujuan yang dimilikinya **(Moenir dalam Amiruddin, 2012)**. Pelayanan publik juga sangat berkaitan dengan kegiatan penyediaan jasa untuk masyarakat. Menurut penjelasan menurut para ahli dan aturan Undang-undang tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pemerintah negara yang bermacam-macam untuk bisa melayani setiap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan, pelayanan yang dimaksud bisa berupa jasa maupun barang.

Pajak

Pajak merupakan donasi yang wajib diberikan kepada negara oleh masing-masing masyarakat, yang digunakan untuk keperluan negara, tidak lain demi kesejahteraan rakyat. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang disingkat (UU KUP), **(Bandiyono dan Zuqna, 2021)**. Pajak merupakan hasil yang diwajibkan oleh pemerintah dan terutang kepada yang berwenang dengan kaidah yang sudah ditetapkannya secara umum, hal ini hanya digunakan untuk menutupi segala pengeluaran-pengeluaran umum, **(Feldmann dalam Halim, 2012)**. Dengan perkembangan zaman pada saat ini, pemerintah menciptakan inovasi terbaru dengan adanya pajak online. Pajak online merupakan sistem perpajakan berbasis elektronik yang disediakan berguna untuk mempermudah masyarakat memenuhi kewajiban membayar pajak dengan lebih efektif dan efisien sehingga dapat menambah pendapatan negara sesuai dengan target yang ditentukan **(Nurbaiti dkk, 2016)**.

Wajib pajak

Wajib pajak merupakan kewajiban rakyat termasuk pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pengambilan pajak sesuai dalam peraturan perundang-undangan perpajakan sebagai

pemilik hak dan kewajiban, **(Sumarsan, 2017, hal. 9)**. Hal ini selaras dengan Suandy (2011) yang mendefinisikan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi, termasuk Wajib Pajak, Pemotong, dan Pemungut, yang mempunyai hak dan kewajiban berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan, Suandy (2011, hal. 105). Maka dari itu wajib pajak merupakan sebuah kewajiban rakyat yang memenuhi kriteria dengan ketentuan dari aturan Undang-undang perpajakan.

E-billing

e-billing adalah sistem penerimaan elektronik yang diarsipkan di dalam sebuah aplikasi database oleh Biller DJP dengan menjalankan *Billing System*. Teknik pembayaran elektronik berbasis kode atau sering disebut kode billing, kode ini terdiri dari 15 digit angka dan berlaku sejak dibuat dan setelah jangka waktu tertentu secara otomatis akan terhapus dari sistem dan tidak dapat digunakan lagi atau jika sudah dibayar akan secara otomatis berakhir. Dan jika terjadi kasus sampai tanggal berakhir belum dilakukan transaksi maka harus melakukan transaksi dari awal kembali.

Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan dari sebuah ciri khas dari sebuah pelayanan yang menekankan pada penyesuaian dalam memenuhi keinginan konsumen untuk mendapatkan kesesuaian dalam mengimplementasikan keinginannya tersebut, hal ini dapat disebut sebagai kualitas pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha yang dilakukan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan ciri khas yang dimilikinya, **(Yansah dkk, 2013)**. Kepuasan masyarakat merupakan faktor terpenting di dalam kenegaraan yang menjadi pusat perhatian setiap kalangan yang bisa diliput oleh media dengan mengadakan *rate* setiap tahunnya. Kepuasan masyarakat adalah respons positif dan negatif seseorang yang membandingkan sebuah kinerja dengan produk yang dirasakan terhadap ekspektasi. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, maka hasilnya tidak memuaskan. Apabila sesuai dengan ekspektasi, maka seseorang tersebut akan merasa senang atau puas, **(Putra dan Wardhana, 2016: 1926)**.

METODE

Peneliti menggunakan metode kuantitatif pada penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu cara untuk memperoleh informasi dan memecahkan suatu masalah secara teratur, kemudian informasi yang didapat, dibentuk deretan angka-angka, **(Nasehudin, Gozali, 2012)**. Oleh sebab itu, metode penelitian kuantitatif ini sejalan dengan tujuan penelitian yang peneliti lakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak secara *online* menggunakan aplikasi SIGNAL (dengan *E-Billing*). **(Saleh dan Pitriani, 2018)**. Hal ini diharapkan dapat membantu dan memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang lebih akurat.

Dalam suatu penelitian yang dilakukan, terdapat dua variabel yaitu pengaruh pelayanan publik sebagai faktor independen (X), dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan pembayaran pajak online sebagai faktor dependen (Y). Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik berdasarkan pada sumbernya yakni responden. Terdapat dua jenis pengumpulan data berdasarkan sumbernya yaitu primer dan sekunder seperti disebutkan oleh Sugiyono (2018, hal. 213). Data primer merupakan referensi utama dalam penelitian ini.

Penulis memanfaatkan kuesioner sebagai metode untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini. Kuesioner adalah sebuah rangkaian pertanyaan yang disusun dan diberikan kepada individu-individu terkait secara langsung maupun tidak langsung sebagaimana

dijelaskan oleh Nasehudin dan Gozali. Dengan menggunakan kuesioner, proses pengkajiannya menjadi lebih mudah karena melibatkan orang-orang yang relevan sebagai respons.

Dalam menyusun sumber pustaka, prioritas diberikan pada jurnal ilmiah, makalah seminar atau konferensi, *working paper*, publikasi pemerintah, *thesis* dan disertasi yang tidak dipublikasikan lebih dahulu sebelum buku teks.

Pada penelitian ini objek penelitian yang digunakan peneliti merupakan masyarakat desa Jelegong, kecamatan Rancaekek, kabupaten Bandung. Objek penelitian terdiri dari dua yaitu Populasi dan Sampel. Populasi merupakan wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi

Dalam penelitian ini subjek penelitian yang digunakan peneliti adalah masyarakat Desa Jelegong Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. Subyek penelitian terdiri dari dua bagian yaitu Populasi dan Sampel. Populasi adalah suatu wilayah yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel merupakan sebagian dari jumlah populasi beserta karakteristiknya. **(Sugiyono, 2018, hal. 130-131).**

Teknik yang digunakan oleh penulis dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang cukup umum. Metode ini menggunakan kriteria yang dipilih penulis pada saat pemilihan sampel dengan adanya beberapa pertimbangan, **(Sugiyono, 2018)**. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang masyarakat desa Jelegong, kecamatan Rancaekek, kabupaten Bandung dengan kriteria menggunakan pelayanan pembayaran pajak menggunakan pada aplikasi SIGNAL maupun masyarakat yang masih melakukan pembayaran pajak dengan datang ke samsat, hal ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembayaran pajak secara *online*. Selain itu peneliti dapat mengetahui alasan masih banyak nya masyarakat yang belum menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara *online* Analisis Penelitian ini menggunakan metode Skala Likert, untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi, **(Sugiyono, 2018)**.

Indikator dalam menjawab pertanyaan kuesioner pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan pernyataan, yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dan setiap jawaban memiliki nilai sendiri sebagai berikut.

Tabel 1. Kriteria Nilai Kuesioner Penelitian

JAWABAN	NILAI
SANGAT SETUJU	4
SETUJU	3
TIDAK SETUJU	2
SANGAT TIDAK SETUJU	1

Langkah selanjutnya setelah menentukan nilai Skala Likert adalah menghitung jawaban responden dalam bentuk persentase. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

- P = Angka Persentase
 F = Frekuensi dari setiap jawaban angket
 n = Jumlah responden
 100 = Nilai tetap

kriteria indeks koefisien reliabilitas tersaji pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Kriteria Kelayakan

Persentase Nilai Rata-rata	Kategori
85% - 100%	Sangat Layak
69% - 84%	Layak
53% - 68%	Cukup
37% - 52%	Kurang Layak
20% - 36%	Tidak Layak

Layak Dari Akbar, 2013 (**dalam Sari dan Hary, 2017**). Selanjutnya, untuk mengetahui nilai ideal atau kriterium responden, penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

Nilai Ideal atau Kriterium Responden (**Sugiyono, 2018**).

$$\text{Nilai Kriterium} = \text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Soal} \times \text{Jumlah Responden}$$

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan waktu kurang lebih 2 minggu yang terhitung mulai dari tanggal 13 bulan November 2022 sampai tanggal 26 bulan November 2022. Untuk lokasi penelitian dilaksanakan secara daring kepada 40 orang masyarakat desa Jelegong, kecamatan Rancaekek, kabupaten Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini kuesioner dibagikan secara daring kepada 40 responden. Hasil dari kuesioner akan di kaji dan dianalisis untuk mengukur pengaruh kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak secara *online*.

Hasil tanggapan responden mengenai profil responden disajikan pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Tanggapan responden profil responden

PERTANYAAN	Jenis Kelamin		Usia				Pekerjaan			
	Pria	Wanita	Ditulis Menggunakan Angka				Karyawan, Mahasiwa, IRT, Lainnya			
INDIKATOR			17-25	26-35	36-45	46-60	K	M	I	L
	JAWABAN	17	23	36	3	1	-	23	10	1
42,5%		57,5%	90%	7,1%	2,5%	-	57,3%	25%	2,5%	15%
JUMLAH	40		40				40			

Pada tabel 3 menunjukkan sebagian besar (57,5%) responden adalah seorang wanita dan sebagian kecil (42,5%) responden merupakan seorang pria. Kemudian, sebagian besar (90%) responden berusia rata-rata 17-25 tahun dan sebagian kecil (10%) responden berusia rata-rata 26-45 tahun. Dan pekerjaan responden sebagian besar (57,3%) merupakan seorang karyawan dan sebagian kecilnya (25%) merupakan seorang mahasiswa.

Hasil tanggapan responden mengenai pengguna pelayanan online untuk pembayaran pajak (menggunakan *E-Billing*) (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) disajikan pada tabel 4 dan tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 4 Tanggapan Responden Mengenai Pengguna Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Online (Dengan Menggunakan Aplikasi SIGNAL)

PERTANYAAN	JAWABAN		JUMLAH
	YA	TIDAK	
Apakah saudara menggunakan layanan pembayaran pajak secara online (dengan menggunakan aplikasi Samsat Digital / SIGNAL) ?	12	28	40
	30%	70%	100%

Tabel 5. Tanggapan responden mengenai alasan mereka jika tidak menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara online (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL)

PERTANYAAN	JAWABAN					JUMLAH
	Malas untuk mencari tahu	Ribet	Tidak tahu ada layanan ini	Tahu, namun tidak mengerti cara mengaksesnya	Lainnya	
Jika jawabannya tidak, apa alasannya	5	4	10	7	3	29
(Jika jawaban saudara ya, lewat saja pertanyaan ini dan lanjut ke pertanyaan berikutnya)	17,2%	13,8 %	34,5 %	24,1%	10,2 %	100%

Pada tabel 4 menunjukkan sebagian besar (70%) responden tidak memakai pelayanan online untuk pembayaran pajak dengan aplikasi SIGNAL. Dan sebagian kecil (30%) responden memakai pelayanan online untuk pembayaran pajak dengan aplikasi SIGNAL. Pada tabel 5 menunjukkan sebagian besar (34,5%) responden tidak mengetahui adanya pelayanan online untuk pembayaran pajak dengan aplikasi SIGNAL. Dan sebagian kecil (24,1%) tahu adanya pelayanan online untuk pembayaran pajak dengan aplikasi SIGNAL, namun tidak memahami bagaimana mengakses pelayanan tersebut.

Hal ini membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara *online* dengan menggunakan aplikasi SIGNAL dan faktornya adalah ketidaktahuan masyarakat adanya pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan aplikasi SIGNAL.

Hasil tanggapan responden mengenai berapa lama penggunaan pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) disajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. anggapan responden mengenai berapa lama penggunaan pelayanan pembayaran pajak secara *online* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL)

PERTANYAAN	JAWABAN		JUMLAH
	YA	TIDAK	
Apakah saudara sudah lama menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara <i>online</i> (dengan menggunakan aplikasi Samsat Digital / SIGNAL) ?	8	19	27
	29,6%	70,4%	100%

Pada tabel 6. menunjukkan sebagian besar (70,4%) responden tidak lama ini menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara *online* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) dan sebagian kecil lainnya (29,6%) sudah lama menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara *online*.

Hasil tanggapan responden mengenai fitur dan cara akses aplikasi SIGNAL sebagai alat untuk pelayanan pembayaran pajak secara *online* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) disajikan pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Tanggapan responden mengenai fitur yang terdapat aplikasi SIGNAL sebagai alat untuk pelayanan pembayaran pajak secara *online*

PERTANYAAN	JAWABAN				JUMLAH
	STS	TS	S	SS	
Fitur yang terdapat pada aplikasi SIGNAL mudah digunakan	2	3	18	3	26
	7,7%	11,5%	69,2%	11,5%	100%

Pada tabel 7 menunjukkan sebagian besar (69,2%) responden setuju fitur yang terdapat pada aplikasi SIGNAL mudah digunakan. Hal ini membuktikan bahwa fitur yang terdapat pada aplikasi SIGNAL untuk melakukan pembayaran pajak secara *online* dengan menggunakan *e-billing* memudahkan responden sebagai pengguna.

Hasil tanggapan responden mengenai tanggapan responden mengenai kemudahan dalam mengakses pembayaran menggunakan *e-billing* pada aplikasi SIGNAL sebagai alat untuk pelayanan pembayaran pajak secara *online* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) disajikan pada tabel 7 dan 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Cara Akses Pembayaran menggunakan *E-Billing* pada Aplikasi SIGNAL Sebagai Alat Untuk Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Online (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL)

PERTANYAAN	JAWABAN				JUMLAH
	STS	TS	S	SS	
Akses pembayaran pada aplikasi SIGNAL menggunakan <i>E-Billing</i> mudah dipahami	2	5	17	2	26
	7,7%	19,2%	65,4%	7,7%	100%

Tabel 9. Tanggapan responden mengenai penggunaan *e-billing* dalam melakukan pembayaran pajak secara *online* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) sangat praktis

PERTANYAAN	JAWABAN				JUMLAH
	STS	TS	S	SS	
Pembayaran pajak menggunakan <i>E-Billing</i> pada aplikasi SIGNAL sangat praktis	2	5	15	6	26
	7,7%	11,5%	57,7%	23,1%	100%

Pada tabel 8 menunjukkan sebagian besar (65,4%) responden setuju cara akses pembayaran menggunakan *e-billing* pada aplikasi SIGNAL mudah dipahami. Pada tabel 9 menunjukkan sebagian besar (57,7%) setuju pembayaran pajak secara online menggunakan aplikasi SIGNAL (dengan *e-billing*) sangat praktis dan sebagian kecil (23,1%) sangat setuju pembayaran pajak secara *online* menggunakan aplikasi SIGNAL (dengan *e-billing*) sangat praktis. Hal ini membuktikan setuju pembayaran pajak secara *online* menggunakan aplikasi SIGNAL (dengan *e-billing*) sangat praktis.

Hasil tanggapan responden mengenai kelebihan pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) disajikan pada tabel 10, tabel 11, dan tabel 12. sebagai berikut:

Tabel 10. Tanggapan responden mengenai pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) membantu masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak

PERTANYAAN	JAWABAN				JUMLAH
	STS	TS	S	SS	
Pelayanan membayar pajak secara online sangat membantu masyarakat dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak	3	1	17	5	26
	11,5%	3,8%	65,4%	19,2%	100%

Tabel 11. Tanggapan responden mengenai pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) membantu masyarakat agar tidak perlu mengantre ketika akan membayar pajak

PERTANYAAN	JAWABAN				JUMLAH
	STS	TS	S	SS	
Dengan adanya pelayanan pembayaran pajak secara <i>online</i> , saya tidak perlu menunggu dan mengantri lama	3	1	14	8	26
	11,5%	3,8%	53,8%	30,8%	100%

Tabel 12. Tanggapan responden mengenai kepuasan dengan adanya pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL)

PERTANYAAN	JAWABAN				JUMLAH
	STS	TS	S	SS	
Saya sangat puas dengan adanya pelayanan pembayaran pajak secara <i>online</i> ini	3	1	16	6	26
	11,5%	3,8%	61,5%	23,1%	100%

Pada tabel 10 sebagian besar (65,4%) responden setuju pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) membantu masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Pada tabel 11 sebagian besar (53,8%) responden setuju adanya pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) membantu masyarakat agar tidak perlu mengantre ketika hendak membayar pajak. Pada tabel 12 sebagian besar (61,5%) responden setuju merasa puas dalam menggunakan pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL).

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) sangat membantu masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan pembayaran pajak secara *online* ini.

Hasil tanggapan responden mengenai rekomendasi aplikasi SIGNAL sebagai pelayanan pembayaran pajak secara *online* disajikan pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13. Tanggapan responden mengenai rekomendasi aplikasi SIGNAL sebagai pelayanan pembayaran pajak secara *online*

PERTANYAAN	JAWABAN				JUMLAH
	STS	TS	S	SS	
Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada kerabat dan orang terdekat	3	1	19	3	26
	11,5%	3,8%	73,1%	11,5%	100%

Pada tabel 13 menunjukkan sebagian besar (73,1%) responden setuju untuk merekomendasikan pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) kepada kerabat dan teman terdekat.

Mengenai kritik dan saran untuk pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) seluruh tanggapan dari responden dapat disimpulkan bahwa pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) kurang dalam hal promosi kepada masyarakat. Sehingga peneliti juga menyimpulkan kurangnya sosialisasi yang berskala panjang terhadap pelayanan online untuk pembayaran pajak ini, di samping itu masih terdapat fitur yang kurang seperti belum adanya fitur *download* bukti pembayaran pada aplikasi SIGNAL yang menjadi nilai minus dari pelayanan tersebut. Tentu dengan adanya pelayanan online untuk pembayaran pajak ini akan jauh lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak.

Untuk mendapatkan nilai frekuensi, langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah menghitung nilai sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju yang masing-

masing dikalikan dengan nilai ketentuan skala likert yakni sangat setuju bernilai 4, setuju bernilai 3, tidak setuju bernilai 2, dan sangat tidak setuju bernilai 1.

Setelah mendapatkan nilai frekuensi, langkah selanjutnya adalah memasukkan nilai ke dalam rumus tersebut dan hasil persentase akan ditemukan yang akan disajikan pada tabel 3.12 sebagai berikut:

Tabel 14. Persentase Hasil Perhitungan Kuesioner

NO	HASIL PERHITUNGAN	TOTAL JAWABAN				PERSENTASE (%)
		STS	TS	S	SS	
1.	Σ	18	15	116	33	-
2.	Σ Ideal	18	30	348	132	-
3.	Total Nilai Ideal					
Nilai Persentase						52,8%

Pada tabel 14, nilai ideal setiap kategori dihitung dengan ketentuan nilai skala likert, untuk kategori sangat setuju bernilai 4 x 33 (total jawaban diterima) = 132, setuju bernilai 3 x 116 (total jawaban diterima) = 348, untuk kategori tidak setuju bernilai 2 x 15 (total jawaban diterima) = 30, dan kategori sangat tidak setuju bernilai 1 x 18 (total jawaban diterima) = 18.

Setelah peneliti mendapatkan jumlah nilai ideal, langkah selanjutnya adalah menjumlahkan seluruh nilai hingga mendapat total nilai ideal sebesar 528. Dalam menghitung nilai persentase, peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

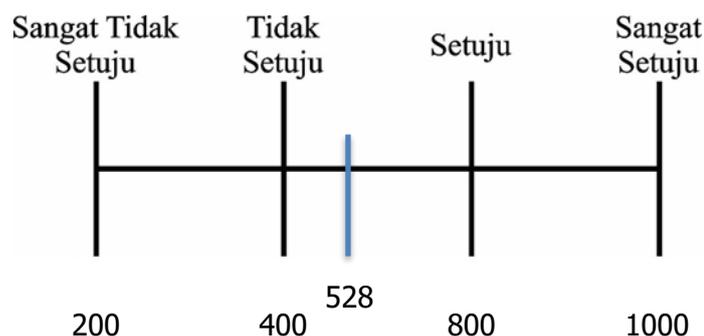
$$P = \frac{528}{1000} \times 100\% = 52,8\%$$

Berdasarkan nilai persentase tersebut, aspek kepuasan dalam pelayanan pembayaran pajak secara *online* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) mendapatkan angka 52,8%. Selanjutnya peneliti menentukan kriteria kelayakan sesuai sebagai berikut:

Tabel 15. Kriteria Kelayakan

Persentase Nilai Rata-rata	Kategori
85% - 100%	Sangat Layak
69% - 84%	Layak
53% - 68%	Cukup
37% - 52%	Kurang Layak
20% - 36%	Tidak Layak

Berdasarkan nilai kriteria yang di dapat sebesar 52,8%, pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) termasuk ke dalam kategori kurang layak. Kemudian, nilai dimasukkan ke dalam Skala Penilaian untuk mengetahui nilai jarak intervalnya. Berikut adalah hasil akhir yang didapatkan oleh penulis dalam *rating scale* yang disajikan pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Rating Scale

Berdasarkan gambar 1 angka 200 nilai minimal yang didapat adalah skor jika seluruh responden memberikan jawaban tidak setuju sama sekali. Angka 1000 mewakili nilai maksimal yang diperoleh jika seluruh responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan skala evaluasi di atas, garis biru menunjukkan skor ideal yang diperoleh peneliti, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan seluruh pertanyaan dalam kuesioner. Nilai 528 termasuk ke dalam kategori interval tidak setuju.

Pada bagian kuesioner kritik dan saran, secara pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) dikatakan menarik dan dapat menjadi layanan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak, serta responden memberikan saran yang membangun dalam pengembangan pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) agar lebih baik dan layak digunakan masyarakat Indonesia.

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis data yang didapat dari hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada 40 orang yang terdiri dari 23 orang wanita dan 17 orang pria masyarakat desa Jelegong, kecamatan Rancaekek, kabupaten Bandung secara daring menggunakan google form untuk menentukan nilai aspek kepuasan dari pelayanan online untuk pembayaran pajak dengan aplikasi SIGNAL menggunakan *E-Billing*. Google form ialah sebuah layanan yang terdapat pada Google Docs yang digunakan untuk melakukan survei online, melakukan kuis online, merencanakan sebuah acara dan digunakan sebagai media pengumpulan data atau informasi (Angin, 2021).

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dengan menggunakan metode kuantitatif melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil dari pengukuran kepada masyarakat yang diperoleh dari analisis data atau informasi secara kuantitatif dan kualitatif dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap sebuah layanan publik. Hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak pembuat layanan (Setiyono, 2021, Herlina et al., 2021).

Dalam menganalisis data kuesioner, peneliti mendapatkan hasil bahwa meskipun dengan fitur yang mudah digunakan, akses pembayarannya mudah dipahami, dan penggunaannya yang praktis sekalipun, ternyata masih banyak masyarakat desa Jelegong kecamatan Rancaekek kabupaten Bandung yang tidak memakai pelayanan online untuk pembayaran pajak (menggunakan *E-Billing*) pada aplikasi SIGNAL, hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap adanya pelayanan pembayaran pajak secara online. Hal ini selaras dengan perhitungan skala likert yang sudah peneliti analisis diatas, bahwa pelayanan online untuk pembayaran pajak (menggunakan *E-Billing*) tergolong

kedalam kategori tidak layak digunakan. Secara umum hasil dari kuesioner pelayanan pembayaran pajak secara *online* dengan aplikasi SIGNAL menggunakan *E-Billing* berada dalam kategori cukup baik namun dalam aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online untuk pembayaran pajak (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) menggunakan *E-Billing* masih jauh untuk membuat masyarakat puas dan termasuk kategori belum layak. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak fitur yang terdapat pada pelayanan online untuk pembayaran pajak dengan menggunakan *E-Billing* pada aplikasi SIGNAL yang harus ditingkatkan seperti perlu ditambahkannya fitur *download* tanda bukti pembayaran. Tentu dengan adanya pelayanan pembayaran pajak secara *online* ini dapat membantu masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Peneliti berharap kepada pemerintah untuk lebih ditingkatkan kembali sosialisasi kepada masyarakat secara berkala agar semakin banyak minat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari tanggapan 40 orang masyarakat desa Jelegong, kecamatan Rancaekek kabupaten Bandung, Jawa Barat mengenai kepuasan pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL), dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) memiliki nilai ideal sebesar 528, jika dimasukkan ke dalam rating scale berada pada garis kategori interval tidak setuju. Artinya responden tidak setuju dengan seluruh pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mengenai kepuasan dalam pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL).

Nilai persentase untuk pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) adalah 52,8%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) tergolong ke dalam kriteria kelayakan "Kurang Layak" untuk digunakan dalam pembayaran pajak secara online.

Responden memberikan masukan berupa kritik dan saran pada kuesioner yang dibagikan peneliti, bahwa secara umum pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) dikatakan sebagai pelayanan yang menarik dan dapat menjadi sebuah layanan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak, serta responden memberikan saran yang membangun dalam pengembangan pelayanan online untuk pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* (dengan menggunakan aplikasi SIGNAL) seperti masukan untuk fitur yang terdapat pada aplikasi sampai sosialisasi yang seharusnya ditingkatkan guna masyarakat mengetahui dan memahami dalam menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara *online* ini agar pelayanannya semakin baik dan layak digunakan masyarakat Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

Rujukan Buku:

- Aslichati, L., Prasetyo, B., & Irawan, P. (2021). *Metode Penelitian Sosial*. Tangerang : Universitas Terbuka.
- Angin, W. P. (2021). *Keefektifan Penggunaan Google Form untuk Mengumpulkan Tugas Siswa Pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi. Jambi : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi.
- Fardhani, H. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Skripsi. Diponegoro : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Koch, B. (2017). *E-Invoicing / E-Billing Significant market transition lies ahead*. Switzerland : Billentis.
- Laliyah, N. (2019). *Efektivitas E-Billing System Dalam Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak di Kpp Pratama Batang*. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Nasehudin, T. S., dan Gozali, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Telkom University Repository. Bandung : Pustaka Setia. [Online]. [Tersedia di <https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/17084/metode-penelitian-kuantitatif.html>] [Diakses pada 10 November 2022].
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 (1) tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Online.
- Setiyono, B. (2021). *Manajemen Pelayanan Umum*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Rahmawati, M. (2016). *Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Jumlah Kepemilikan NPWP Sebagai Determinasi Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang Periode 2015-2019)*. Skripsi. Bandung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia.
- Turban, E. (2002). *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*. New York : Prentice Hills.
- Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 1 (2).
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Undang-undang nomor 28 tahun 2007 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP).
- Wahyuningsih, T., dkk. (2020). *Administrasi Perpajakan*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Widodo, A. P. A. (2018). *Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Sidoarjo : Nizamia Learning Center.

Rujukan Jurnal:

- Baok, R. T. L., Dkk. (2020). Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)

- di Kota Batu. *Jurnal Universitas Tribhuwana Tungadewi*, vol. 10 (1). 81-89.
- Herlina, H., Disman, D., Sapriya, S., & Supriatna, N. (2021). Factors that influence the formation of Indonesian SMEs' social entrepreneurship: a case study of West Java. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(2), 65–80. [https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.2\(4\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.2(4))
- Idris, A. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur SKDP dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Aceh. *Jurnal Ekonomika Universitas Almuslim Bireuen – Aceh*, vol. 3 (5).
- Jahron N. N. (2018). Pengembangan Tes Tertulis Pendidikan Agama Islam Berbasis Online Menggunakan *Google Form* Pada Materi Kewajiban Menuntut Ilmu dan Haji Kelas X SMA Swadhipa Natar (Doctoral 55 dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Kamarni, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 2 (3).
- Nur'Aeni, N., Suwatno, S., Setyorini, H. P. ., & Herlina, H. (2019). *Public Relations Strategy in Improving Museum Image as Public Education Vehicle and Tourist Attraction*. 258(Icream 2018), 386–389. <https://doi.org/10.2991/iceam-18.2019.81>.
- Putri, W. A. D. (2018). Penerapan *E-Billing* Perpajakan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, vol. 2 (1).
- Rosmadi, M. L. N., Herlina, H., K, E. W., & Tachyan, Z. (2019). The Role of Indonesian Human Resources in Developing MSMEs Facing the Industrial Revolution 4.0. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 2(1). <https://doi.org/10.33258/birci.v2i1.165>.
- Saputra, D., & Sujianto, S. (2022). Efektivitas Program Pembayaran Pajak Elektronik (*E- Billing*) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 8 (15). 147-155.
- Satriadi. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah*, vol. 3 (2). 345-369.
- Sianipar, A. Z. (2019). Penggunaan *Google Form* Sebagai Alat *Penilaian Kepuasan Pelayanan Mahasiswa*, vol. 3 (1), 16–22.
- Sumarno, U., Kuswari, & Lestari, S. K. G. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen atas Pelayanan PT. CEADE *Digital Print* cabang Cikarang (Studi pada PT. CEADE *Digital Print* cabang Cikarang). *SMART – Study & Management Research*, vol. 13 (1).
- Yakub. R., Herlina, & Himawan, I. S. (2022). How Cultural Intelligence Develop Students' Social Entrepreneurship in Indonesia? *Jurnal Economia*, vol. 14 (2). 256-273.
- Yuvina., Soesiantoro, A., & Zakariya. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 2 (2). 30-33.

Instrumen Penelitian

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	SKALA LIKERT
1.	Kepuasan (X)	Fitur yang terdapat pada aplikasi SIGNAL mudah digunakan.	STS,TS,S,SS
		Akses pembayaran pada aplikasi SIGNAL menggunakan e--Billing mudah dipahami.	STS,TS,S,SS
		PEMBAYARAN PAJAK MENGGUNAKAN <i>E-BILLING</i> PADA APLIKASI SIGNAL SANGAT PRAKTIS.	STS,TS,S,SS
		PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE SANGAT MEMBANTU MASYARAKAT DALAM MELAKSANAKAN KEWAJIBAN MEMBAYAR PAJAK.	STS,TS,S,SS
		SAYA SANGAT PUAS DENGAN ADANYA PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE INI.	
2.	PENGARUH PELAYANAN PUBLIK (Y)	SAYA AKAN MEREKOMENDASIKAN PELAYANAN INI KEPADA KERABAT DAN ORANG TERDEKAT.	STS,TS,S,SS
		DENGAN ADANYA PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE, SAYA TIDAK PERLU MENGANTRI LAMA.	STS,TS,S,SS