

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu

Fara Fernanda Erwansyah¹, M Yusuf S. Barusman²

Universitas Bandar Lampung, Indonesia¹

Universitas Bandar Lampung, Indonesia²

Email: fara.19011252@student.ubl.ac.id

Abstract: *This study tries to determine the level of taxpayer satisfaction with quantitative research methods from a maximum of 100 respondents. The equation $Y = 11.131 + 0.799X$ was created after data analysis. "The research findings show that taxpayer satisfaction is significantly influenced by service quality". While the t test shows how taxpayer satisfaction is influenced by service quality. The F test simultaneously affects the quality of service which has an impact on how satisfied individual taxpayers are with the Bandar Lampung Satu KPP Pratama e-filing system*

Keywords: *Service Quality, Facilities, Satisfaction, E-Filing*

Abstrak: Penelitian ini mencoba untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak dengan metode penelitian kuantitatif dari maksimal 100 responden. Persamaan $Y = 11,131 + 0,799X$ dibuat setelah analisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kualitas berdampak besar pada seberapa puas wajib pajak dengan pajak mereka. "Sedangkan uji t menunjukkan bagaimana kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan". Uji F secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang berdampak pada seberapa puas pengguna sistem kearsipan elektronik KPP Pratama Bandar Lampung Satu.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, E-Filing*

PENDAHULUAN

Kebahagiaan dan loyalitas pelanggan adalah elemen yang mempengaruhi keberadaan dan pertumbuhan perusahaan, oleh karena itu pemasaran merupakan komponen penting untuk mempertahankan dan mengembangkan perusahaan. Karena keuntungan pajak melebihi tuntutan negara, maka Pajak adalah kejahatan yang diperlukan untuk setiap masyarakat yang berfungsi harus dipungut. Karena pajak dipungut oleh masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat, keuntungan pajak digunakan untuk membiayai pekerjaan umum, pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan keperluan lainnya. (Susanti dan Afifah 2020)

"Pajak didefinisikan sebagai pembayarandiperlukan tindakan yang diambil oleh orang atau organisasi untuk pemerintah berdasarkan PeraturanUU No 28 Tahun 2007 mengubah dan melengkapi Tata Cara Umum dan Perpajakan No 6 Tahun 1983". Dimanfaatkan secara sewenang-wenang sesuai dengan hukum untuk kepentingan negara dan terutama untuk menjamin tingkat kesejahteraan yang sebesar-besarnya bagi rakyat. "Wajar jika pajak mulai menghasilkan uang ketika sumber daya alam, terutama minyak, menjadi tidak dapat diandalkan"

Tabel 1. Data Jumlah Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Wajib SPT	Pertumbuhan (%)
2017	36.000	0%
2018	41.716	13,70%
2019	41.805	0,21%

2020	45.629	8,38%
2021	49.020	6,92%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu, 2022

Berdasarkan Tabel 1, terdapat 36.000 perusahaan pembayar pajak yang terdaftar sebagai debitur SPT pada tahun 2017 dan 41.716 pada tahun 2018. Antara tahun 2019 dan 2021, akan terjadi peningkatan jumlah bisnis yang telah mengajukan pengembalian pajak SPT, yaitu mencapai 49.020. Wajib Pajak yang mendaftar SPT Tahun 2019 dari korporasi dapat sebanyak 41.805. Jika dihitung berdasarkan jumlah wajib pajak yang mendaftar setiap tahunnya sudah naik yaitu untuk tahun 2017 ke tahun 2021.

Tabel 2. Rasio Penggunaan Sistem E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT	Wajib Pajak yang Menggunakan E-filing	Rasio Pengguna E-filing
2017	36.000	30.051	83,48%
2018	41.716	30.861	73,98%
2019	41.805	35.795	85,62%
2020	45.629	38.596	84,59%
2021	49.020	46.731	95,33%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu, 2022

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, akan ada perluasan antara tahun 2017 dan 2021 jumlah wajib pajak yang memanfaatkan sistem pengarsipan elektronik". Tren ini terlihat pada tahun 2018, dengan 30.051 wajib pajak yang menggunakan sistem tersebut pada tahun 2017. Okupansi meningkat menjadi 30.861 orang atau 73,98%, kemudian menjadi 35.795 orang atau 85,62%, dan kembali menjadi 38.596 orang atau 84,59% pada tahun 2019. Pada tahun 2021 naik menjadi 46,7 atau 95,33%. Selama ini tahun lalu, kami melihat peningkatan yang signifikan, penyampaian SPT secara manual mengalami penurunan karena meningkatnya penggunaan pemberkasan secara elektronik.

Wajib Pajak harus dapat dengan mudah memenuhi kewajiban pajaknya sebagai akibat dari harapan kualitas layanan yang tinggi. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan segala tantangan dan permasalahan dalam perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak sehingga mereka memahami sepenuhnya kewajiban perpajakannya. Pada akhirnya pemberian pelayanan prima akan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap pajak yang terutang, yang akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap pelayanan ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian memakai metode kuantitatif serta metode deskriptif untuk membentuk ilustrasi atau perihal keadaan secara objektif menggunakan nomor angka, dimulai menggunakan pengumpulan data, interpretasi data, serta penampilan serta akibat penelitian. Populasi pada penelitian merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu berjumlah 6.000 orang. Mekanisme pengambilan sample menggunakan rumus *slovin* teknik *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data pada penelitian dilakukan menggunakan berbagi survey melalui form *Google Docs*. Penyebaran survey menggunakan teknik skala Likert ditujukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu. Metode analisis data dipergunakan pada penelitian merupakan analisis deskriptif serta analisis regresi linier sederhana. Dilakukannya pengujian sesuai persyaratan data instrumen mencakup asumsi klasik (normalitas, linearitas, heteroskedasitas), hipotesis (t serta F) serta determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN

Uji Normalitas

Tujuan ujnormalitas dalam model regresi adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen memiliki sebaran data yang normal atau sangat mendekati normal.

Tabel 3. Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-0,0675321
	Std. Deviation	0,93147216
Most Extreme Differences	Absolute	0,129
	Positive	0,129
	Negative	-0,101
Test Statistic		0,129
Asymp. Sig. (2-tailed)		,015 ^c

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa semua data penelitian berdistribusi normal karena semuanya memiliki probabilitas tingkat signifikan 0,05 atau lebih; sebagai alternatif, nilai 0,015 atau lebih tinggi.

Uji Linearitas

Tujuan dari uji linieritas adalah untuk menentukan secara pasti apakah dua atau lebih variabel yang dipertimbangkan memiliki hubungan linier.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Wajib Pajak * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1173,210	16	73,326	627,425	0,266
		Linearity	1114,492	1	1114,492	9536,371	0,001
		Deviation from Linearity	58,718	15	3,915	33,496	0,639
	Within Groups		9,700	83	0,117		
	Total		1182,910	99			

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig): Deviasi dari Nilai Sig Linearitas dihitung berdasarkan apa yang kita lihat di atas, berdasarkan hasil. lebih tinggi dari 0,05 dengan faktor 0,639. Ini menunjukkan hubungan linier yang cukup besar antara wajib pajak dan ukuran kualitas pelayanan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi model regresi dimana absolute residual variance dari perbedaan antara dua observasi.

Tabel 5. Hasil uji Heterokedastisitas

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	Kualitas Pelayan	.260

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Karena nilai signifikansi t statistik jika itu adalah variabel kualitas dan nilainya lebih dari 0,05% pelayanan (X) pada tabel tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

Analisis regresi linier sederhana

Tabel 6. Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,131	0,864		12,890	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,799	0,020	0,971	39,954	0,000

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Persamaan regresi dasar berikut dapat diturunkan dari tabel di atas:

$$Y = 11,131 + 0,799X$$

Menurut persamaan regresi,

- Nilai konstanta pada persamaan regresi adalah 11,131 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan nol atau konstan maka kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 11,131%.
- Kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 11,131 pada saat kualitas pelayanan meningkat, sesuai dengan nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,799, menunjukkan bahwa ukuran kualitas layanan terkait satu sama lain hanya dalam satu cara.

Analisis Korelasi

Tabel 7. Hasil Analisis Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,971 ^a	0,942	0,942	0,83555

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Berdasarkan hasil temuan, terdapat keterkaitan sebesar 0,971 antara keunggulan dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat luas. Kami menyajikan tabel berikut untuk menunjukkan bagaimana hubungan antara dua variabel ditentukan setelah mengetahui besarnya koefisien korelasi:

Tabel 8. Koefisien Korelasi dan Tafsiran

Koefisien Korelasi	Arah Hubungan	Tafsiran
0,00 – 0,19	Positif / Negatif	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Positif / Negatif	Rendah
0,40 – 0,59	Positif / Negatif	Cukup/Sedang
0,60 – 0,79	Positif / Negatif	Tinggi
0,80 – 1,00	Positif / Negatif	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2018:274)

Temuan mengungkapkan korelasi yang kuat-skor 0,971-antara variabel kepuasan wajib pajak dan standar pelayanan pajak (0,80 - 1).

Jika nilai r positif, berarti kualitas pelayanan pajak semakin baik ketika kepuasan Jumlah wajib pajak meningkat, tetapi kepuasan wajib pajak menurunkualitas pelayanan pajak semakin buruk.

Koefesien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,971 ^a	0,942	0,942	0,83555

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Adjusted R-squared yang mengukur besarnya kontribusi pelayanan Pajak kepuasan primer KPP orang pribadi Bandar Lampung adalah sebesar 0,942 seperti yang terlihat pada tabel di atas. tingkat kepuasan wajib pajak pribadi. Pengajuan KPP Pratama Bandar Lampung secara elektronik Salah satunya dipengaruhi oleh aspek tambahan yang belum penulis perhitungkan.

Hipotesis t

Apakah variabel independen memiliki dampak independen terhadap variabel dependen ditentukan oleh ini. 0,05 sebagai ambang batas signifikansi kriteria uji.

Tabel 10. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	11,131	0,864		12,890	0,000
	Kualitas Pelayan	0,799	0,020	0,971	39,954	0,000

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Totalnya adalah 39.954 menurut perhitungan di atas. Karena Jika selisih thitung dan ttabel lebih besar dari 5% dan ttabel sama dengan 1,984, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak adalah menggunakan pemberkasan elektronik di KPP Pratama Bandar Lampung Satu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan.

Hipotesis F

Ini digunakan untuk memastikan apakah variabel dependen secara bersamaan dipengaruhi oleh pengaruh faktor independen yang cukup besar.

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1114,492	1	1114,492	1596,355	,000 ^b
	Residual	68,418	98	0,698		
	Total	1182,910	99			

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2022

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pembuktian konsep model ini dapat diterapkan pada penelitian ini karena memiliki nilai F sebesar 64,731 dan tingkat signifikansi statistik yang sangat rendah (0,000), yang jauh lebih rendah dari ambang batas yang diterima secara umum sebesar 0,05.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu

Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu sudah baik, hal ini ditandai dari nilai persentase tanggapan responden terhadap indikator kualitas pelayanan pajak

Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-filing di KPP Pratama Bandar Lampung Satu

Temuan menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-filing di KPP Pratama Bandar Lampung Satu berkategori baik, hal ini ditandai dari hasil persentase skor aktual tanggapan responden mengenai indikator kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu

Penelitian ini menemukan bahwa Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Bandar Lampung Satu, ini terlihat dari hasil pengujian Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa temuan peneliti menunjukkan bahwa di KPP Pratama Bandar Lampung Satu, Kepuasan wajib pajak meningkat seiring dengan kualitas pelayanan yang diberikan

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Linda Alfiatus, and Susanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 87–101.
- Rachman, Nono Arief. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Hukum Dialektika*, 1(20), 75–98.
- Tulenan, Rudolof A., Jullie J. Sondakh, and Sherly Pinatik. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303.
- Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Agustini, Komang Dewi, and Ni Luh Sari Widhiyani. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 1343.
- Arifin, Syamsul Bahri, and Aulia Arief Nasution. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Kontemporer*, 17(1), 147–59.
- Cokro, Bayu, Heru Susilo, and Zahroh Z. A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak, Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Fahiroh, Jihan luluk. (2022). E-JRA Vol. 11 No. 09 Februari 2022 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. *E-Jra*, 11(09), 84–92.
- Literate, Syntax, and Jurnal Ilmiah Indonesia. (2020). View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk, 1(1), 274–82.
- Munzir, T., and Widodo Ismanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib

Pajak. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 564–73.

Nurlaela, Lina. (2017). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 2(2), 1–8.

Pebrina, Rizky, and Amir Hidayatulloh. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.