

THE EFFECT OF TAX SERVICE QUALITY, APPLICATION OF E-REGISTRATION AND E-FILING ON THE LEVEL OF TAXPAYER SATISFACTION OF PERSONAL PERSONS AT THE TAX SERVICE OFFICE PRATAMA MAKASSAR SELATAN

Muhammad Irfan Lukman^{1,4}
Tenriwaru²
Kirana Ikhtiari³
Universitas Muslim Indonesia

Received 10 Januari 2022
Revised 28 Februari 2022
Accepted 31 Maret 2022

¹E-mail : magfiratulr@gmail.com / ²E-mail : tenriwaru@umi.ac.id / ³E-mail : Kirana.ikhtiari@umi.ac.id /
⁴Correspondence Author

ABSTRACT

Purpose – This research aims to determine the effect of quality of tax services, implementation of e-registration and e-filing on taxpayer satisfaction at KPP Pratama Makassar Selatan.

Design/methodology/approach – The data collection technique used in this study is an associative approach. The data collection technique used in this study was obtained from primary data through a survey method using a questionnaire.

Findings – The results of this study suggest that service quality, application of e-registration and application of e-filing have a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction. at KPP Pratama South Makassar.

Originality – The population used in this study was from all individual taxpayers registered at KPP Pratama Makassar Selatan.

Keywords: Quality of Tax Service, Implementation of E-Registration, Implementation of E-Filing and Taxpayer Satisfaction

Paper Type Research Result



Contemporary
Journal on Business
and Accounting
© Institut
Transparansi dan
Akuntabilitas Publik
(INSPIRING)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENERAPAN E-REGISTRATION DAN E-FILING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN

Muhammad Irfan Lukman^{1,4}

Tenriwaru²

Kirana Ikhtiari³

Universitas Muslim Indonesia

¹E-mail : magfiratulr@gmail.com | ²E-mail : tenriwaru@umi.ac.id | ³E-mail : Kirana.ikhtiari@umi.ac.id |

⁴Correspondence Author

ABSTRAK

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, penerapan *e-registration* dan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

Desain/metodologi/pendekatan – Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer melalui metode survei menggunakan kuesioner.

Temuan – Hasil penelitian ini mengemukakan kualitas pelayanan, penerapan *e-registration* dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan.

Originalitas – Populasi yang digunakan dalam penelitian ini dari seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan pajak, Penerapan *E-Registration*, Penerapan *E-Filing* dan Kepuasan Wajib Pajak

Jenis Artikel *Research Result*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, senantiasa melakukan pembangunan di berbagai bidang sebagai bentuk dari pemenuhan kewajibannya terhadap rakyat Indonesia. Pajak memiliki peran penting dalam sebuah negara karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran untuk pembangunan (Tenriwaru, 2021)

Direktorat jendral perpajakan juga telah berkomitmen untuk mengoptimalkan pelayanan, dalam rangka meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang baik. Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, hal tersebut perlu terus dilakukan untuk menjaga kepuasan wajib pajak. Inovasi yang harus dilakukan dalam pelayanan seperti pendapat dari wajib pajak untuk memenuhi keinginan yang diharapkan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Inovasi yang dilakukan oleh direktorat jendral pajak untuk memudahkan wajib pajak menggunakan sistem *e-registration* dan *e-filing*.

Kualitas pelayanan adalah salah satu yang menjadi alasan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan ataupun tidak melaksanakan. Kualitas pelayanan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan layanan, dimana pelayanan akan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi harapan dari pengguna layanan tersebut dengan cara menyediakan produk dan jasa pelayanan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna layanan tersebut (Suprati, 2020)

E-registration adalah metode untuk melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara online. Dalam hal ini kualitas sistem yang dimaksud elektronik yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) secara online yang dikenal dengan *e-registration*. Sistem *e-registration* terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak. Sistem *e-registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal (Sari dan Rasmini, 2017).

E-filing merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Susmita dan Supadmi, 2016). Adanya sistem *e-filing* tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan penyampaian surat pemberitahuan (SPT).

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ketahun. Keberhasilan Ditjen Pajak dalam melaksanakan tugas sangat bergantung dari kemampuannya untuk dapat diterima, diakui dan dipercaya oleh masyarakat sebagai suatu organisasi yang profesional dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak berkaitan dengan sikap wajib pajak. Namun jika pelayanan yang diberikan

tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku (Rahim et al., 2020)

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kualitas pelayanan perpajakan, kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Pelayanan petugas yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Salah satu upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT) (Rajif, 2011).

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan pajak, penerapan *e-registration* dan *e-filing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Makassar Selatan".

TINJAUAN PUSTAKA

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaannya. Model ini dikembangkan oleh David F.D. pada tahun 1989. Model tersebut merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku, digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi (Fatmawati, 2015).

Pajak

Pengertian atau definisi pajak dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (<https://www.pajakku.com>, 2021).

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan (Najib, 2013). kualitas pelayanan merupakan suatu bantuan terhadap wajib pajak dengan diberikan oleh petugas pajak dalam kenyamanan, keamanan dan membantu atau segala keperluan yang dibutuhkan kepada wajib pajak.

E-Registration

E-registration adalah aplikasi internet yang secara online digunakan oleh wajib pajak untuk mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), melakukan

pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan melakukan perubahan data wajib diri (Zakiyah, 2020)

E-Filing

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) (www.pajak.go.id, 2021). Pengertian lain dari *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider* (ASP) (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017)

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan.

Populasi dan Sempel

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan. Sampel penelitian ini menggunakan metode *surve*, maka ditetapkan sampel penelitian sebanyak 100 orang wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data untuk penelitian ini diperoleh melalui kuesioner penelitian yang telah diisi oleh responden yang sudah ditentukan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode *survey* dengan menggunakan kuesioner. Metode ini dilakukan dengan kuesioner yang disebarlangung kepada wajib pajak di kantor pelayanan pajak Pratama Makassar Selatan.

Metode Analisis Data

Metode analisis regresi linier berganda menggunakan *Statistical Package For The Social Sciences* (SPSS 15) yang bertujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel terikat, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2010)

HASIL DAN PEMBAHASAN**Tabel 1. Uji t**

Model	Unstandardized		Standardize		t	Sig.
	Coefficients		d			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6,127	2,548			2,405	,018
Kualitas Pelayanan Pajak	,125	,060	,196		2,091	,039
Penerapan E-Registration	,257	,086	,288		2,981	,004
Penerapan E-Filling	,263	,067	,355		3,903	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pajak

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 6,127 + 0,125 X_1 + 0,257 X_2 + 0,263 X_3 + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta adalah 0,127 ini menunjukkan dimana jika nilai variabel X_1 , X_2 dan $X_3 = 0$, maka kepuasan wajib pajak bernilai $(Y) = 6,127$
- Koefisien kualitas pelayanan pajak (X_1) sebesar 0,125. Menunjukkan bahwa variabel X_1 berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, jika X_1 mengalami peningkatan 1% maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,125 (12,5%) atau sebaliknya jika setiap terjadi penurunan X_1 1% maka kepuasan wajib pajak akan menurun sebesar 0,125 (12,5%).
- Koefisien penerapan e-registration (X_2) sebesar 0,257. Menunjukkan bahwa variabel X_2 berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, jika X_2 mengalami peningkatan 1% maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,257 (25,7%) atau sebaliknya jika setiap terjadi penurunan X_2 1% maka kepuasan wajib pajak akan menurun sebesar 0,257 (25,7%).
- Koefisien penerapan e-filling (X_3) sebesar 0,263. Menunjukkan bahwa variabel X_3 berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, jika X_3 mengalami peningkatan 1% maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,263 (26,3%) atau sebaliknya jika setiap terjadi penurunan X_3 1% maka kepuasan wajib pajak akan menurun sebesar 0,263 (26,3%).

Uji R² (Koefisien Determinasi)

Tabel 2. Hasil Uji R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.709 ^a	.502	.487	1.86998

a. Predictors: (Constant), Moral Reasoning, Job Satisfaction
 b. Dependent Variable: Komitmen Auditor

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai adjusted R² sebesar 0,487 yang berarti sebesar 48,7% yang menunjukkan kualitas pelayanan pajak, penerapan e-registration dan penerapan e-filing secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak sebesar 48,7%. Sedangkan sisanya sebesar 51,3% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.646	.601		1.076	.288
	Job Satisfaction	.510	.128	.485	3.992	.000
	Moral Reasoning	.350	.130	.325	2.679	.010

a. Dependent Variable: Komitmen Auditor

Melalui statistik uji-t yang terdiri dari *job satisfaction* (X₁), dan *moral reasoning* (X₂) dapat diketahui secara parsial pengaruhnya terhadap komitmen auditor (Y).

a) Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

Tabel menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,039 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H₁ diterima sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai koefisien yang bernilai +0,125 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

b) Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Tabel menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,004 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H₂ diterima sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan e-registration berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai koefisien yang

bernilai +0,257 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen

c) Pengujian Hipotesis Kedua (H_3)

Tabel menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_3 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai koefisien yang bernilai +0,263 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin bagus kualitas pelayanan pajak, maka tingkat kepuasannya semakin meningkat. Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu bantuan terhadap wajib pajak dengan diberikan oleh petugas pajak dalam kenyamanan, keamanan dan membantu atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan kepada wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Registration Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Penerapan *e-registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin bagus Penerapan *e-registration*, maka tingkat kepuasannya semakin meningkat. *E-registration* merupakan pendaftaran dan memperbarui NPWP secara online *e-registration* yang bermanfaat untuk wajib pajak karena *e-registration* akan membuat wajib pajak dengan mudah dalam mendaftarkan diri atau memperbarui NPWP dapat diselesaikan cepat dan dapat melakukan *e-registration* pajak dimana dan kapanpun wajib pajak selama masih terhubungnya dengan internet sehingga dapat meningkatkan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, karena melalui jaringan internet proses penerimaan datanya juga dilakukan secara realtime sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Registration Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin bagus Penerapan *e-filing*, maka tingkat kepuasannya semakin meningkat. *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, manfaat *e-filing* seperti pelaporan SPT *online* dan pengisian SPT secara *online* dapat dilakukan atau diselesaikan dengan cepat, karena melalui jaringan internet proses penerimaan datanya dilakukan secara realtime dan dapat melakukan *e-*

filling pajak dimana dan kapanpun wajib pajak selama masih terhubungnya dengan internet sehingga berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

KESIMPULAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, penerapan *e-registration* dan *e-filling* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Makassar Selatan. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan dan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak bertanda positif, ini berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin meningkat Kualitas pelayanan pajak maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan wajib pajak
2. Penerapan *e-registration* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi bertanda positif. Ini berarti semakin baik penerapan *e-registration* kepada wajib pajak maka akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak karena lebih mudah untuk memenuhi kewajibannya dengan menggunakan *e-registration* dimana saja dan kapan saja.
3. Penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak bertanda positif, ini berarti terdapat hubungan antara penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin bagus penerapan *e-filling* kepada wajib pajak maka akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak karena lebih mudah untuk memenuhi kewajibannya dengan menggunakan *e-filling* dimana saja dan kapan saja.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan dalam katagori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator palayanan umum yang dianggap masih perlu ditingkatkan kembali. Untuk itu prosedur pelayanan harus lebih disederhanakan dan pegawai pajak harus ditingkatkan sosialisasi kepada wajib pajak.
2. Penerapan *e-registration* dan *e-filling* di KPP Pratama Makassar Selatan seharusnya memiliki inisiatif untuk memberikan mengenai informasi dengan cara sosialisasi langsung kepada wajib pajak tentang penerapan *e-registration* dan *e-filling* karena wajib pajak orang pribadi masih banyak yang belum mengetahui keberadaan dan cara penggunaan terhadap *e-registration* dan *e-filling*.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal/Buku:

Fatmawati, Endang, *Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan*, Jurnal *Iqra'*, Vol. 9 No. 1, 2015.

Husnurrosyidah dan Suhadi. (2017) *Pengaruh E-Filling, E-Billing, dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus*, Jurnal *Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 1 No.1, 2017.

Najib, Debby Farihun. (2013). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.

Rahim, S., Subair, S., Su'un, M., Sari, R., & Lannai, D. (2020). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pengeluaran Pemerintah di Kabupaten Maros*. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*.

Rajif, Mohamad. (2011). *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Gunadarma. Cirebon.

Suprati, D. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Penerapan E-Registration Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Mendapatkan NPWP*. Palembang: STIE Multi Data Palembang.

Sari, W. S., & Rasmini, N. K. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak*

Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tenriwaru, Asriandi, & Junaid, A. (2021). *Filosofi Budaya Lempu' Na Getteng dalam Perspektif Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah*. Universitas Muslim Indonesia

Zakiyah, i. (2020). *Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening*. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Internet:

<https://www.pajakku.com/read/5dae9cb04c6a88754c088066/Pengetahuan-Umum-Perpajakan>