

PENGARUH *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT

¹Herinia Harefa*, ²Ratih Anggraini Siregar²,

^{1,2}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

e-mail: heriniaharefa@[gmail.com](mailto:heriniaharefa@gmail.com)¹, anggrainiratih47@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi yang di gunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat sebanyak 241.366 wajib pajak pada tahun 2023. Dari populasi, dipilih dengan teknik *sampling insidental* dan diperoleh sebanyak 100 Wajib Pajak. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan persamaan regresi $Y = 5,371 + 0,538X_1 + 0,312X_2 + 0,419X_3$. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,408 atau 40,8% yang berarti variabel Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan sebesar 40,8% dan sisanya 59,2% dijelaskan oleh variabel lain

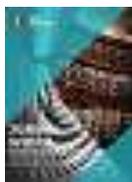
Kata Kunci : *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak

Abstract

*This research aims to determine the influence of the Tax E-System, Service Quality and Tax Socialization on Taxpayer Satisfaction at the West Medan Pratama Tax Service Office. The type of data for this research is quantitative data. This research uses an associative quantitative research approach. The population used is 241,366 taxpayers registered at the West Medan Primary Tax Service Office in 2023. From the population, they were selected using an incidental sampling technique and 100 taxpayers were obtained. The analytical method used is multiple linear regression with the regression equation $Y = 5.371 + 0.538X_1 + 0.312X_2 + 0.419X_3$. The results of the research analysis show that the Tax E-System, Service Quality and Tax Socialization partially or simultaneously have an influence on Taxpayer Satisfaction at the West Medan Pratama Tax Service Office. The coefficient of determination (*R Square*) is 0.408 or 40.8%, which means that the Taxpayer Satisfaction variable can be explained by the Tax E-System, Service Quality and Tax Socialization variables of 40.8% and the remaining 59.2% is explained by other variables.*

Keywords: *Tax E-System, Service Quality, Tax Socialization, Taxpayer Satisfaction*





1 Pendahuluan

Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada pemerintah secara terutang oleh seseorang atau badan yang sifatnya memaksa. Berdasarkan Undang-Undang perpajakan terbaru, pembayaran pajak sebenarnya bukan hanya kewajiban saja, namun juga merupakan hak seluruh masyarakat untuk berperan terhadap pembiayaan negara maupun pembangunan nasional. Adanya pajak yang dibayar oleh Masyarakat guna untuk membantu negara dalam pertumbuhan dan kemajuan negara tersebut. Pajak juga merupakan kewajiban bagi setiap warga negara yang dimana setiap wajib pajak yang memenuhi syarat dalam tertentu maka wajib pajak harus membayarkan kewajiban pajak kepada negara. Selain itu, jika warga negara tidak membayar pajak maka akan diberikan sanksi administrasi pajak atau sanksi pidana pajak. Pemberian sanksi ini tentu akan disesuaikan dengan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri.

Pemerintah akan selalu berupaya dalam memaksimalkan penerimaan pajak yang dimana salah satu pendapatan negara adalah penerimaan pajak negara tersebut. Pemerintah juga selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak guna untuk meningkatkan kepuasan dari wajib pajak tersebut.

Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak menginginkan harapan atau keinginan serta kebutuhan dalam perpajakan dapat terpenuhi. Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi akan berdampak pada penerimaan negara dimana kepuasan wajib pajak yang tinggi berarti wajib pajak akan semakin giat dalam melaksanakan pelaporan dan juga membayarkan kewajibannya. Kepuasan wajib pajak dapat terlihat dari penerimaan pajak dimana semakin tinggi kepuasan maka penerimaan pajak akan dapat semakin meningkat (Rahayu, 2020).

Berikut merupakan data fenomena kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat pada tabel 1.1 berikut ini:

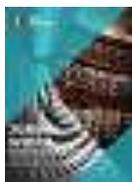
Tabel 1.1
Data Fenomena Kepuasan Wajib Pajak Dilihat Dari Penerimaan Target Dan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat

Tahun	Target	Realisasi	Persentase	Pertumbuhan
2019	1,639,765,353,000	1,655,159,687,057	101%	
2020	1,385,827,000,000	1,418,769,034,220	102%	1%
2021	1,020,000,000,000	1,263,832,692,721	124%	21.56%
2022	2,000,000,000,000	2,318,082,166,072	116%	-6.45%
2023	1,866,517,335,000	1,945,595,867,067	104%	-10.34%

Sumber: KPP Pratama Medan Timur 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bahwa penerimaan pajak pada tahun 2020 mengalami peningkatan pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 1% tahun 2021 semakin mengalami peningkatan pertumbuhan sebesar 21.56%. tahun 2022 mengalami penurunan pertumbuhan yang negatif sebesar -6.45% dan pada tahun 2023 semakin mengalami penurunan pertumbuhan yang negatif sebesar -10.34%. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan yang negatif dari tahun 2022 sampai 2023. Dari data pertumbuhan tersebut dapat terlihat bahwa pertumbuhan penerimaan pajak yang ada pada KPP Medan Barat mengalami





penurunan negatif sejak tahun 2022 sampai dengan 2023. Hal ini tentu saja akan berdampak buruk bagi negara karena pajak merupakan sumber pendapatan negara.

Hasil pencatatan Direktorat Jenderal Pajak Sumatra Utara (Kanwil DJP Sumut) I menyebutkan sebanyak 117.647 wajib pajak orang pribadi belum menyampaikan SPT tahunan hingga 16 April 2024 (www.sumatra.bisnis.com). Untuk SPT Tahunan 2021 yang akan disampaikan tahun 2022, DJP menargetkan rasio kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT nantinya sebesar 80%. Walaupun sama dengan target tahun-tahun sebelumnya, tapi lebih rendah dari realisasi tahun 2021 (www.pajakku.com). Dari artikel berikut menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya. salah satu penyebab masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya karena kepuasan wajib pajak yang rendah.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak seseorang diantaranya adalah e-system perpajakan yang dibuat oleh pemerintah. DJP telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. Pada awal tahun 2005 sebagai langkah awal mewujudkan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia dikeluarkan *e-system* perpajakan. Adanya *e-System* ini diharapkan wajib pajak dapat lebih mudah dalam proses pelaporan serta pembayaran. *E-System* yang diluncurkan berupa *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-FIN*, *e-Filling*, *e-Billing*, *e-faktur*, *e-Form*, dan *e-Report*. (Sukiyaningih, 2020).

Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tanjung et al, 2023).

Sosialisasi Perpajakan juga dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Menurut (Afifah & Susanti, 2020), Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan, membangun kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, serta melaporkan kewajiban perpajakan adalah harapan dan tujuan diadakannya sosialisasi perpajakan. Kegiatan sosialisasi/penyuluhan perpajakan merupakan wujud kepedulian DJP maupun KPP setempat untuk menginformasikan hal-hal mengenai perpajakan meliputi peraturan baru maupun sosialisasi kegiatan pajak yang lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai, **“Pengaruh *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.”**

2 Tinjauan Literatur

A. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

1) Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

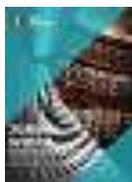
Menurut (Dailiati, 2018), Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya

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

2) Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut (Rahayu, 2020) 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

B. *E-System* Perpajakan

1) Pengertian *E-System* Perpajakan

Menurut (Mardiasmo, 2019) *Self Assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Menurut (M. Farouq, 2018), *Sistem self-assessment* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada WP untuk menghitung/ memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang atas dirinya sendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2) Indikator Penerapan *E-System* Perpajakan

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017) indikator *Self Assessment System* adalah sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung dana atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap bulan dan setiap tahun.
3. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos.
4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktorat Jenderal Pajak.
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar.

C. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (G. Chandra & Fandy Tjiptono, 2016), Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut (Donni Juni Priansa, 2017), Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

2) Indikator Kualitas Pelayanan

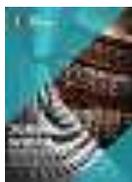
Menurut (Philip Kotler & Kevin Lana Keller, 2016) terdapat 5 dimensi yang dikenal dengan istilah *SERVQUAL (Service Quality)* yaitu

1. Keandalan, adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas, yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud, adalah penampilan fasilitas baik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

D. Sosialisasi Perpajakan

1) Pengertian Sosialisasi Perpajakan





Menurut (Winerugan, 2018), Sosialisasi perpajakan adalah program-program yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Masyarakat.

Menurut (Andini et al., 2018), Sosialisasi perpajakan adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman, dan pengetahuan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak tentang perpajakan dan peraturan perundang-undangan.

2) Indikator Sosialisasi Perpajakan

Menurut (Winerugan, 2018), terdapat 5 indikator dalam mengukur sosialisasi perpajakan yaitu :

1. Penyuluhan
2. Diskusi dengan wajib pajak dan toko masyarakat,
3. Informasi langsung dari petugas wajib pajak,
4. Pemasangan billboard
5. Website Dirjen pajak.

3 Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut (Wahyudi, 2017) data kuantitatif merupakan data-data yang berbentuk angka. Karakteristiknya adalah data selalu dalam bentuk numerik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Menurut Rusiadi, et al (2016:12), penelitian asosiatif atau kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih

2) Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Menurut (Sugiyono, 2020), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

3) Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilakukannya penelitian adalah Jl. Asrama No.7A, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123. Waktu penelitian dimulai pada bulan April 2024 sampai dengan penelitian ini selesai

4) Populasi Dan Sampel

1) Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat sebanyak 241.366 wajib pajak pada tahun 2023.

2) Sampel

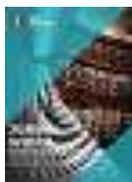
Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, Teknik sampel yang akan digunakan adalah Sampling Insidental. jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

4 Hasil dan Pembahasan

A. Uji Asumsi Klasik



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu data yang didapatkan. Pada penelitian ini, uji yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov (1-Sample K-S) adalah apabila nilai Asymp.Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi secara normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.28480356
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.053
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* setelah dilakukan diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yaitu sebesar 0,05. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi secara normal.

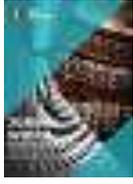
2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas menurut Ghazali (2021) bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Regresi yang baik seharusnya tida terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF *Variance Inflation factor*). (Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala Multikolinearitas.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.371	4.643		1.157	.250		
	eSystem_Perpajakan	.538	.145	.311	3.721	.000	.881	1.135





Kualitas_Pelayanan	.312	.109	.263	2.853	.005	.724	1.381
Sosialisasi_Perpajakan	.419	.146	.267	2.876	.005	.715	1.398

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang terdapat pada tabel 4.12, dapat diketahui nilai *Tolerance* yang diperoleh untuk variabel *e-system* perpajakan adalah sebesar 0,881, variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,724 dan variabel sosialisasi perpajakan adalah sebesar 0,715 yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh untuk variabel *e-system* perpajakan adalah sebesar 1,135, variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 1,381 dan variabel sosialisasi perpajakan adalah sebesar 1,398 yang kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

3) Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.929	2.747		3.251	.002		
	eSystem_Perpajakan	-.084	.086	-.105	-.982	.328	.881	1.135
	Kualitas_Pelayanan	.055	.065	.101	.857	.394	.724	1.381
	Sosialisasi_Perpajakan	-.128	.086	-.175	-1.483	.141	.715	1.398

a. Dependent Variable: abs

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (*Sig.*) untuk variabel *e-system* perpajakan adalah sebesar 0.328, variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.394 dan variabel sosialisasi perpajakan adalah sebesar 0.141. Hal ini terlihat bahwa nilai signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% (0,05), maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

B. Uji Regresi Linear Berganda

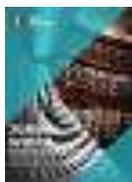
Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.371	4.643		1.157	.250		
	eSystem_Perpajakan	.538	.145	.311	3.721	.000	.881	1.135
	Kualitas_Pelayanan	.312	.109	.263	2.853	.005	.724	1.381
	Sosialisasi_Perpajakan	.419	.146	.267	2.876	.005	.715	1.398

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah SPSS 25.0





Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 5,371 + 0,538X_1 + 0,312X_2 + 0,419X_3$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Kostanta sebesar 5,371 dengan parameter positif menunjukkan besarnya kepuasan wajib pajak adalah jika variabel e-system perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), sosialisasi perpajakan (X3) adalah (nol).
- 2) Koefisien regresi X1 yaitu e-system perpajakan menunjukkan nilai positif yaitu 0,538 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel e-system perpajakan (X1) akan menyebabkan kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,538 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel kualitas pelayanan (X2) dan sosialisasi perpajakan (X3) dianggap konstan.
- 3) Koefisien regresi X2 yaitu kualitas pelayanan menunjukkan nilai positif yaitu 0,312 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel kualitas pelayanan (X2) akan menyebabkan kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,312 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel e-system perpajakan (X1) dan sosialisasi perpajakan (X3) dianggap konstan.
- 4) Koefisien regresi X3 yaitu sosialisasi perpajakan menunjukkan nilai positif yaitu 0,419 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel sosialisasi perpajakan (X3) akan menyebabkan kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,419 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel e-system perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dianggap konstan.

C. Uji Hipotesis

- 1) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.371	4.643		1.157	.250		
	eSystem_Perpajakan	.538	.145	.311	3.721	.000	.881	1.135
	Kualitas_Pelayanan	.312	.109	.263	2.853	.005	.724	1.381
	Sosialisasi_Perpajakan	.419	.146	.267	2.876	.005	.715	1.398

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Hasil uji t pada tabel diatas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel e-system perpajakan diketahui bahwa Nilai thitung untuk variabel e-system perpajakan adalah 3,721 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 (n-3 = 100 orang responden – 3) maka nilai ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H1 diterima sehingga E-System Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
- 2) Variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa Nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2,853 dengan tingkat signifikan 0,005. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 (n-3 = 100 orang responden – 3) maka nilai ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H2 diterima sehingga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.





- 3) Variabel sosialisasi perpajakan diketahui bahwa Nilai thitung untuk variabel sosialisasi perpajakan adalah 2,876 dengan tingkat signifikan 0,005. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 ($n-3 = 100$ orang responden $- 3$) maka nilai ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung $>$ ttabel maka kriterianya adalah H3 diterima sehingga Sosialisasi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
- 2) Uji Simultan (uji f)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1902.724	3	634.241	22.021	.000 ^b
	Residual	2764.986	96	28.802		
	Total	4667.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak
b. Predictors: (Constant), Sosialisasi_Perpajakan, eSystem_Perpajakan, Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji F (Uji Secara Simultan) yang terdapat pada tabel 7, diketahui nilai Fhitung sebesar 22,021 dengan tingkat signifikan 0,000. Untuk tingkat keyakinan 95%, $df_1 = 3$, dan $df_2 = 96$ maka nilai F_{tabel} adalah 2,70. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka kriterianya adalah H₄ Diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

- 3) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.408	.389	5.36674

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi_Perpajakan, eSystem_Perpajakan, Kualitas_Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

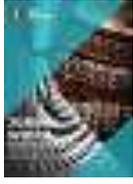
Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi sebesar 40,8%. Dari hasil perhitungan di atas dapat dikatakan *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan (variabel X) berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak (variabel Y) sebesar 40,8% dan sisanya sebesar 59,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

D. Pembahasan

1) Pengaruh *E-System* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama yang menunjukkan bahwa variabel *e-system* perpajakan X1 memiliki nilai thitung untuk variabel *e-system* perpajakan adalah 3,721 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 ($n-3 = 100$ orang responden $- 3$) maka nilai ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung $>$ ttabel





maka kriterianya adalah H1 diterima sehingga E-System Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian yang dilakukan oleh (Afifah, 2020), (Batiar, 2019) dan (Suriani, 2020) menyatakan bahwa adanya pengaruh antara e-system perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

E-sytem Perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan e-system dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak. adanya system perpajakan elektronik ini akan sangat membantu wajib pajak Dimana system perpajakan yang ada pada saat ini buat dan di desain untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya. kemudahan yang diberikan kepada wajib pajak ini dapat di akses Dimana saja dan kapan saja serta dapat dibayar kapan saja. Dengan adanya system perpajakan elektronik ini akan memudahkan wajib pajak sehingga akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis kedua yang menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan diketahui memiliki nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2,853 dengan tingkat signifikan 0,005. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 ($n-3 = 100$ orang responden $- 3$) maka nilai ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung $>$ ttabel maka kriterianya adalah H2 diterima sehingga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tanjung et al., 2023), (Afifah, 2020) menyatakan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas pelayanan yang semakin baik kepada wajib pajak akan membantu wajib pajak dalam menghadapi keluhan pajaknya. Selain itu, wajib pajak juga akan dapat lebih mudah dalam memahami apa yang menjadi masalah dalam perpajakannya dan juga cepat dalam mendapatkan Solusi yang terbaik bagi wajib pajak apabila terdapat kendala ataupun masalah dalam pembayaran pajaknya. Hal ini berarti kualitas pelayanan pajak yang semakin meningkatkan akan membuat kepuasan wajib pajak menjadi semakin meningkat.

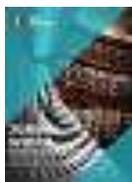
3) Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, variabel kepuasan wajib pajak diketahui memiliki nilai thitung untuk variabel sosialisasi perpajakan adalah 2,876 dengan tingkat signifikan 0,005. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 ($n-3 = 100$ orang responden $- 3$) maka nilai ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung $>$ ttabel maka kriterianya adalah H3 diterima sehingga Sosialisasi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Tambun, 2019) dan (Afifah & Susanti, 2020) menyatakan bahwa adanya pengaruh antara sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya dari Dirjen Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan





perundang-undangan perpajakan. Sosialisasi perpajakan yang semakin baik akan membuat wajib pajak menjadi semakin mengerti dan paham akan pentingnya membayar pajak dan juga melakukan pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak dari wajib pajak. Dengan tingginya pemahaman dari wajib pajak akan dapat meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.

4) Pengaruh *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis ke empat secara (bersama-sama) menunjukkan bahwa variabel *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak diketahui memiliki nilai *F*hitung sebesar 22,021 dengan tingkat signifikan 0,000. Untuk tingkat keyakinan 95%, $df_1 = 3$, dan $df_2 = 96$ maka nilai *F*tabel adalah 2,70. Oleh karena *F*hitung > *F*tabel maka kriterianya adalah *H*4 Diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afifah & Susanti, 2020) menyatakan bahwa adanya pengaruh simultan antara *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak

E-System Perpajakan yang semakin baik akan membuat wajib pajak menjadi semakin terbantu dalam melakukan kewajiban pajak dimana wajib pajak menjadi semakin mudah dalam melaporkan pajaknya. Sistem perpajakan elektronik ini tentu saja merupakan salah satu bentuk pelayanan dari pemerintah kepada wajib pajak dimana adanya *e-system* perpajakan yang semakin banyak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak juga berdampak pada kepuasan wajib pajak dimana wajib pajak akan menjadi semakin puas dengan adanya pelayanan dari petugas pajak yang semakin baik kepada wajib pajak karena wajib pajak merasa terbantu. Sosialisasi perpajakan yang jelas juga tentu dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak Dimana adanya sosialisasi perpajakan yang jelas akan meningkatkan pemahaman dan juga pengetahuan perpajakan dari wajib pajak sehingga meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.

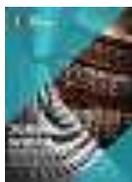
5 Kesimpulan

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. *E-System* Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *e-system* perpajakan yang diberikan kepada wajib makan akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan yang semakin meningkat akan sangat membantu wajib pajak sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.
3. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Hal
4. ini menunjukkan bahwa jika semakin baik sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak akan berdampak pada kepuasan wajib pajak.





5. *E-System Perpajakan*, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti memberikan saran agar kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Sebaiknya *E-System* Perpajakan lebih diperkenalkan kepada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat Sehingga wajib pajak dapat mengetahui perkembangan system perpajakan yang sudah ada saat ini agar dapat mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya sehingga akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak
2. Kualitas Pelayanan yang baik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat agar dapat terus ditingkatkan sehingga keluhan dari wajib pajak dapat teratasi dengan baik sehingga meningkatkan kepuasan dari wajib pajak itu sendiri.
3. Sosialisasi perpajakan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat agar dapat terus diadakan sehingga wajib pajak mengetahui akan peraturan dan perkembangan peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.
4. Peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak dan menggunakan jumlah sample yang lebih banyak serta mengumpulkan data pendukung dengan melakukan interview, sehingga pembahasan penelitian lebih luas dan terperinci dan hasil kualitas penelitian semakin baik.
5. Bagi Akademis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan akuntansi perpajakan, khususnya pengaruh penerapan e-filling, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mencari sumber informasi lebih banyak serta menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda.
6. Bagi Pemerintah
Bagi Pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan edukasi dan sosialisasi tentang perpajakan kepada public mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Dengan Sosialisasi perpajakan yang baik otomatis akan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak tentang Perpajakan.

Ucapan Terima Kasih

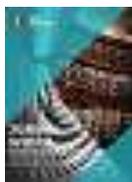
Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

Referensi

- [1] Addin Aditya, Yekti Asmoro Kanthi, & Siti Aminah. (2022). Metodologi Penelitian Ilmiah Dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi (Pertama). CV. Andi Offset.
- [2] Bahtiar, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Prosiding Akuntansi ISSN: 2460-6561 Volume 5, No. 2, Tahun 2019 ISSN: 2460-6561

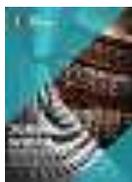


JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



- [3] Afifah, L. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, e-System Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2).
- [4] Afifah, L. A., & Susanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, e-System Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2).
- [5] Alvioletta, V., Styawan, Helmi, M. Y., Saputra, & Harry, M. (2020). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Pada Penilaian Kepuasan Pekanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi (Pertama). *Kreatif Industri Nusantara*.
- [6] Andini, P., Riyadi, S., Lestari, S. D., & Yuwono. (2018). Law Enforcement, Taxation Socialisation, and Motivation on Taxpayer Compliance with Taxation Knowledge as Moderating Variable. *Pertanika Journals: Social Sciences & Humanitie*.
- [7] Angreni, K., Fatmawati, & Mustari, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 4(1), 1–9.
- [8] Buchari Alma. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa (Ketiga Belas)*. CV. Alfabeta.
- [9] Dailiati, S. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Pertama)*. Jakad Publishing.
- [10] Donni Juni Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pertama)*. CV. Pustaka Setia.
- [11] Fandy Tjiptono. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, pengukuran & Strategi. (Pertama)*. CV. Andi Offset.
- [12] G. Chandra, & Fandy Tjiptono. (2016). *Manajemen Kualitas Jasa (Kedua Puluh Satu)*. CV. Andi Offset.
- [13] Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien (Pertama)*. Media Nusa Creative.
- [14]
- [15] Imam Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10 (Kesepuluh)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [16] Liberty, Muhammad Ryan Fahlevi, Alfiansyah Imanda Putra, Gugus Khriwahyuni, Eva Khoirunnisa, Era Rayhan, Rahmad, & Anisa. (2023). *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Dari Preferensi Risiko Hingga Dampak) (Pertama)*. Kolaborasi Pustaka Warga.
- [17] M. Farouq. (2018). *Hukum Pajak di Indonesia (Pertama)*. Penerbit Kencana.
- [18] Mardiasmo. (2019). *Perpajakan (Pertama)*. CV. Andi Offset.
- [19] Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah (Pertama)*. UB Press.
- [20] Philip Kotler, & Kevin Lana Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 (Kedua Belas)*. PT INDEKS.
- [21] Putri, N. A., & Tambun, S. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna e-Filing Dengan Kepercayaan Terhadap Otorisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- [22] Rahayu. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem, Dan Implementasi (Pertama)*. Penerbit Rekayasa Sains.
- [23] Setijani, E., Pudjo Sugito, & Sumartono. (2019). *Manajemen Bisnis Three Pillars of Business Approach (Pertama)*. Media Nusa Creative.
- [24] Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal) (Pertama)*. Rekayasa Sains.
- [25] Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Pertama)*. CV. Alfabeta.





- [26] Sukiyarningsih, T. W. (2020). Studi Penerapan E-System Dan Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Penerapan E-System Dan Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. In Jurnal Akuntansi dan Manajemen (Vol. 17, Issue 01).
- [27] Suriani. (2020). Pengaruh Penerapan E-Sytem Perpajakan Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Selatan. Tangible Journal, 5(1).
- [28] Tanjung, D., Rangkuti, S., & Firah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem e-Billing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Universitas Dharmawangsa, 2(2).
- [29] V. Wiratna Sujarweni. (2020). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi (Pertama). Pustaka Baru Press.
- [30] Wahyudi. (2017). Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan (Pertama). UB Press.
- [31] Winerugan, O. L. (2018). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung. Jurnal EMBA, 1(3).
- [32] Wurianti, E. L. E. (2019). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntan.

