

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN SISTEM E-BILLING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT

Desi Tanjung <sup>1</sup>, Sahnan Rangkuti <sup>2</sup>, Al Firah <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa

E-mail: [alfirah41@dharmawangsa.ac.id](mailto:alfirah41@dharmawangsa.ac.id)

### Article History:

Received: 14 November 2023

Revised: 22 November 2023

Accepted: 28 Desember 2023

**Keywords:** Kualitas pelayanan,  
Penerapan Sistem E-billing,  
Kepuasan Wajib Pajak

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan sistem e-billing terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dari total populasi sebanyak 239.151 wajib pajak dan menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis data dilakukan dengan menggunakan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan significant terhadap kepuasan wajib pajak dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,561 > 1,661$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel penerapan sistem e-billing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2,637 > 1,661$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan secara simultan diperoleh adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan penerapan sistem e-billing terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $24,383 > 3,090$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,335 maka 33,5% variasi variabel kepuasan wajib pajak ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan penerapan sistem e-billing, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

KPP Pratama memiliki 5 unit yang bertugas memberikan pelayanan administrasi dan melakukan pengawasan perpajakan di wilayah Kota Medan, yaitu KPP Pratama Medan Barat, KPP Pratama Medan Petisah, KPP Pratama Medan Belawan, KPP Pratama Medan Timur, dan KPP Pratama Medan Polonia. KPP Pratama Medan Barat adalah satu-satunya KPP di Kota Medan yang berhasil mencapai target penerimaan 4 (empat) tahun berturut-turut, yaitu tahun 2019, 2020, 2021, dan 2022. Berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan KPP Pratama Medan Barat sebagai bentuk komitmen untuk memberikan kepuasan pengguna layanan. Penerapan sistem perpajakan melalui saluran *online* juga konsisten dilakukan untuk memberikan kemudahan pengguna layanan.

**Tabel Indeks Kepuasan Pengguna Layanan di Kota Medan**

No.	JenisLayanan	2020	2021
1	Pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP	4,27	4,11
2	Pelayanan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)	4,06	4,07
3	Pelaporan SPT Tahunan secara elektronik melalui <i>E-filing</i>	4,01	4,32
4	Pembuatan kode elektronik melalui aplikasi <i>E-billing</i>	4,05	4,49
5	Pelayanan permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF)	3,87	4,07
Agregat		4,05	4,21

Sumber: Laporan Kinerja DJP (2021)

Berdasarkan table di atas, menunjukkan hasil dari pengukuran kepuasan pengguna layanan atas 5 (lima) jenis layanan perpajakan. Indeks kepuasan pengguna layanan mencerminkan seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi indeks kepuasan pengguna layanan.

1. Indeks pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menurun dari 4,27 pada tahun 2020 menjadi 4,11 pada tahun 2021. Permohonan pendaftaran NPWP dapat diajukan secara elektronik atau tertulis, namun Wajib Pajak akan diarahkan untuk mengajukan permohonan NPWP secara elektronik. Ketidaksiapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara *online* pada era digitalisasi disinyalir menjadi salah satu indikator yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan.
2. Indeks pelayanan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) meningkat dari 4,06 pada tahun 2020 menjadi 4,07 pada tahun 2021. Kenaikan indeks pelayanan pengukuhan PKP tidak signifikan, karena belum ada perubahan kebijakan atau prosedur pengukuhan PKP dari tahun 2020 ke tahun 2021.
3. Indeks pelaporan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* meningkat dari 4,01 pada tahun 2020 menjadi 4,32 pada tahun 2021. Kenaikan indeks pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* menunjukkan bahwa Wajib Pajak semakin puas atas pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Hal ini disebabkan karena Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan edukasi dan sosialisasi secara bertahap dan menyeluruh terkait sistem *e-filing*.
4. Indeks pembuatan kode *billing* secara elektronik melalui aplikasi *billing* (*e-billing*) meningkat dari 4,05 pada tahun 2020 menjadi 4,49 dari (skala 1 sampai 5) pada tahun 2021. Pembuatan kode *billing* dapat dilakukan secara mandiri (*online*) atau dengan bantuan petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tingginya indeks kepuasan atas pembuatan kode *billing* menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan kode *billing* di KPP semakin baik. Pembuatan kode *billing* seharusnya dapat dilakukan secara mandiri (*online*). Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif penerapan sistem *e-billing* dan implikasinya terhadap kepuasan Wajib Pajak.
5. Indeks pelayanan permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF) meningkat dari 3,87 pada

tahun 2020 menjadi 4,07 pada tahun 2021. SKF adalah surat yang berisikan data pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dalam periode tertentu. Indeks pelayanan permohonan SKF meningkat pada tahun 2021, yaitu sejak aplikasi informasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (iKSWP) mulai diluncurkan, dimana Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan SKF secara *online* dan Wajib Pajak bisa langsung mendapatkan SKF jika syaratnya sudah terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan secara *online* terbukti efektif dalam menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Adapun yang menjadi permasalahan adalah masih ada Wajib Pajak yang kurang puas dengan kualitas pelayanan di KPP Pratama Medan Barat. Menurut Wajib Pajak, sistem antrian *online* sering error dan sulit diakses, sistem pelaporan secara *online* beberapa kali mengalami gangguan teknis, pelayanan secara langsung dan pelayanan melalui telepon dirasa kurang tanggap. Hal ini terlihat pada ulasan *google* dengan nilai 4,5 dari skala 1 s.d. 5 ([www.google.com](http://www.google.com) diakses tanggal 10 Februari 2023 jam 15.00).

Menanggapi hal tersebut, KPP Pratama Medan Barat rutin melakukan internalisasi dan sosialisasi kepada *security* dan petugas *helpdesk* tentang *communication skill* dan budaya pelayanan prima, menyediakan antrian manual jika terjadi gangguan teknis pada sistem antrian *online*, dan menyediakan petugas khusus yang profesional dan responsif yang bertanggung jawab menerima keluhan Wajib Pajak secara *online* maupun *offline*.

Selain meningkatkan kesadaran dan kemampuan petugas dalam melayani, KPP Pratama Medan Barat juga menambah beberapa fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan Wajib Pajak, antara lain tersedianya kopi dan teh bagi Wajib Pajak yang menunggu antrian, kursi prioritas untuk wanita hamil dan lansia, kursi roda untuk Wajib Pajak yang berkebutuhan khusus, perpustakaan mini, ruangan pelayanan yang nyaman, dan tempat bermain bagi Wajib Pajak yang membawa anak kecil.

DJP tidak hanya konsisten memberikan pelayanan dalam bentuk wujud (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*), tetapi juga melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan secara *online*. Salah satunya dengan menerapkan sistem *e-billing* yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk membayar pajak secara *online*. Namun, masih ada Wajib Pajak yang belum mengetahui cara penggunaan sistem *e-billing* secara mandiri, sehingga Wajib Pajak masih datang ke KPP Pratama Medan Barat untuk dibantu dibuatkan kode *billing*.

KPP Pratama Medan Barat rutin mengadakan kelas pajak setiap minggu, untuk memberikan edukasi dan konsultasi sehingga Wajib Pajak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri. KPP Pratama Medan Barat juga menyediakan beberapa komputer di area pelayanan yang digunakan untuk mengajari Wajib Pajak dalam mengaplikasikan sistem *e-billing* dengan panduan petugas secara langsung. Beberapa cara ini belum terbukti efektif, karena Wajib Pajak tetap datang ke KPP Pratama Medan Barat untuk dibuatkan kode *billing*, meskipun Petugas berulang kali memandu Wajib Pajak untuk

membuat kode *billing* secara mandiri(*online*).Hal ini disebabkan karena sistem *e- billing* beberapa kali error dan Wajib Pajak merasa lebih nyaman jika kode *billing*nya dibuat oleh Petugas Pajak. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan penerapan sistem *e- billing* dilakukan untuk memudahkan Wajib Pajak dan berujung pada kepuasan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan motto KPP Pratama Medan Barat, yaitu MeBAR (Melayani dengan Baik, Aktif, dan Responsif).

### **Identifikasi Masalah**

1. Sistem antrian *online* sering error dan sulit diakses, sistem pelaporan secara *online* beberapa kali mengalami gangguan teknis, pelayanan secara langsung dan pelayanan melalui telepon dirasa kurang tanggap, sehingga pelayanan menjadi lambat.
2. Sistem *e-billing* sulit diakses dan masih ada Wajib Pajak yang belum mengetahui cara menggunakan sistem *e-billing* secara mandiri.
3. Kritik dan keluhan yang disampaikan atas pelayanan di KPP Pratama Medan Barat dan kendala yang dialami Wajib Pajak dalam mengakses sistem *e-billing* menunjukkan adanya ketidakpuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Barat.

### **Batasan Masalah**

Penelitian ini membatasi masalah atau ruang lingkup yang telah teridentifikasi mencakup Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat?
2. Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat?
3. Apakah kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat?

## **LANDASANTEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Tjiptono dalam buku Meithiana Indrasari (2019:61), 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.

Rambat Lopiyoadi dalam Meithiana Indrasari (2019:62),*Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan caramembandingkan persepsi pelanggan atas

pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Luthfi Mufidatur Rohmah, dkk. (2022:31), Kualitas Pelayanan Pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan Wajib Pajak.

Pelayanan umum sebagai bentuk pelayanan dalam bentuk barang atau jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:65), ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reability*), kemampuan orang memberi layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap
3. Jaminan (*Asurance*), pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu ragan
4. Empati (*Emphaty*), kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
5. Bukti fisik (*Tangible*), fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

UU RI No 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik.

Nilai (2011:10), indikator pelayanan pajak, yaitu:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan/ administrasi pajak dan perundang-undangan.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
4. TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

5. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sebagai sistem layanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata.

### **Sistem *E-billing***

Sejak 1 Januari 2016 sistem *e-billing* pajak telah diimplementasikan di Indonesia menggantikan surat setoran pajak. Sistem ini membuat kemajuan yang sangat signifikan karena Wajib Pajak semakin dipermudah dalam surat setoran pajak. Banyamin Melatnebar, dkk. (2020:30), *E-billing* pajak adalah tata cara pembayaran pajak secara *online*, dimana wajib pajak cukup masuk kelaman pajak *e-billing* dan membuat kode *billing* pajak untuk siap dibayarkan.

Irsan Lubis dan Suryani (2020:315), *Billing System* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik yang dilakukan melalui Bank/Pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *Billing* atas suatu pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak.

### ***E-billing Online* Pajak**

Direktorat Jenderal Pajak dalam Sri Hartati (2018:242) “*E-billing Online* Pajak adalah sistem pembayaran pajak *online* (elektronik) dengan cara pembuatan kode *billing* atau ID *billing* terlebih dahulu”. Sejak tanggal 1 Juli 2016, *E-billing* hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan dan telah menerapkan sistem MPNG2 dan menutup sistem MPNG1. Adapun kelebihan aplikasi *e-billing online* pajak, yaitu:

1. Terintegrasi, dengan aplikasi hitung PPh, PPN, *e-Faktur* dan *e-Filling* disatu aplikasi, sehingga tidak perlu memasukkan data yang sama berulang kali, lebih efisien dan cepat. (*situs: djponline.go.id*).
2. Akurat, dapat meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi yang biasa dilakukan secara manual sehingga dapat mengisikan KAP dan KJS secara otomatis berdasarkan rekaman transaksi pada aplikasi PPh 21, PPh 23, PPh Final 1% dan PPN Online Pajak.
3. Transaksi Real-Time, data transaksi langsung terekam di sistem DJP dan kas Negara. BPN berikut NTPN juga diterima sah oleh Negara.

### **Keuntungan yang diperoleh dari *Billing System***

Irsan Lubis dan Suryani (2022:316), Jika dulu menyeter pajak membutuhkan Surat Setoran Pajak, namun dengan adanya *Billing System*, Wajib Pajak tidak memerlukan waktu yang lama untuk menyeter pajak, cukup memerlukan gawai dan internet, Wajib Pajak dapat menyeter pajak dari mana saja. Irsan Lubis dan Suryani (2022:317), Kode *Billing* adalah kode yang akan anda peroleh setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di *teller* bank atau kantor pos, mesin ATM, atau *internet banking*.

Irsan Lubis dan Suryani (2022:319), beberapa cara pembayaran dengan kode *billing*, yaitu:



1. Loker Bank atau Kantor Pos
2. Anjungan Tunai Mandiri(ATM)Mandiri
3. Internet Banking Mandiri

Irsan Lubis dan Suryani(2020:319), indikator dalam penerapansistem *e-billing*, yaitu:

1. Kemudahan pengisian data
2. Kemudahan pembayaran pajak
3. Kecepatan dalam membayar pajak
4. Keakuratan dalam pengisian surat setoran pajak
5. Keleluasaan pengisian data secara mandiri

### **Kepuasan Wajib Pajak**

Astrid Puspaningrum (2017:48), Kepuasan pelanggan adalah penyelenggara jasa karena pelanggan akan menyebarkan rasa puas kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Kotler dalam Agung Tri Putranto (2021:111), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada dibawah, harapan pelanggan tidak puas tapi, jika kinerja melebihi harapan pelanggan, pelanggan amat puas dan senang. Penulis menyimpulkan, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah merasakan kepuasan dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, dengan besar kemungkinan pelanggan merasa puas dan senang.

### **Wajib Pajak**

Anastasia Diana (2018:4), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Siti Resmi(2016:18), Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pajak**

Luthfi Mufidatur Rohmah, dkk (2022:1), Pajak adalah salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna untuk kepentingan bersama. Binti Chomsiatin (2019:2), Pajak didefinisikan sebagai pungutan atau iuran yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat berdasarkan undang-undang yang hasilnya akan digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah dalam kegiatan program kerjanya.

Adrian idalam Binti Chomsiatin (2019:2) Pajak adalah iuran kepada negara yang

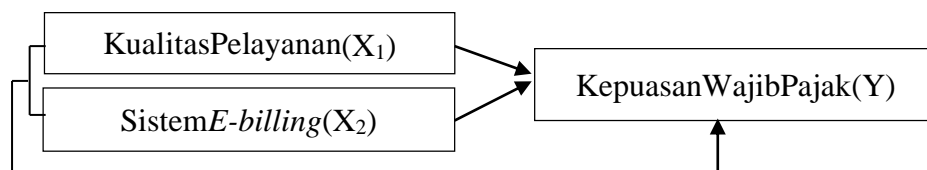
terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan- peraturan, dengan tidak dapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah. Berdasarkan definisi di atas, penulis menyimpulkan pajak memiliki unsur-unsur, yaitu:

1. Iuran berupa uang dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara.
2. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan UU serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal/ kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara

### Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No24:KEP/M.PAN/2/2004 dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsure minimal yang harus ada. Dwiarto Utomo, dkk (2011:10), pengukuran indeks kepuasan pelanggan meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan

### Gambar Kerangka Pemikiran



### Hipotesis Penelitian

Wiratna Sujarweni (2022:62), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat.

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepuasan wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.



H2: Terdapat pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

H3: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

## METODE

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat yang berlokasi di Jl. Asrama No. 7-A, Sei Sikambing C II, Medan Helvetia, Kota Medan Sumatera Utara 20123. Jadwal penelitian dari bulan September 2022 sampai dengan saat ini.

**Teknik Pengumpulan Data** : wawancara, observasi, kuesioner (angket)

### Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sujarweni (2014:39), Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Wiratna Sujarweni (2022:73), Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder.

### Populasi dan Sampel

Sandu Siyoto dan Ali Sodik (2015:63), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat yang pernah menggunakan sistem *e-billing* berjumlah sekitar 318.423 wajib pajak dan yang melakukan pembayaran pajak Tahun 2021 berjumlah 239.151 wajib pajak (Sistem Informasi DJP diakses tanggal 3 November 2022). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 239.151 Wajib Pajak yang pernah menggunakan sistem *e-billing*. Hardani (2020:368), *sampling* insidental ialah apabila pemilihan anggota sampelnya berdasarkan kebetulan dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada dijumpai. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Mumun Syaban dan Elly Ratnaningrum (2021:11) Rumus Slovin adalah rumus yang paling banyak digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimal dalam penelitian yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Populasi

$e$  = 10%

maka besarnya pengambilan sampel yaitu :

$$n = N / (1 + N (e)^2)$$

$$n = 239.151 / (1 + 239.151 (0.1)^2)$$

$$n = 239.151 / (1 + 239.151 (0.01))$$

$$n = 239.151 / 2.392,51$$

$$n = 99,95 = 100 \text{ (pembulatan)}$$

maka sampel penelitian ini berjumlah 100 Wajib Pajak.

**Tabel Definisi Operasional**

V	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Perbedaan harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima Rambat dalam Meithiana Indrasari Lopiyoadi (2019:62)	1. Keandalan 2. Jaminan/kepastian 3. Empati 4. Bukti Fisik 5. Daya tanggap Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:65)	Likert
Sistem E-billing (X2)	Metode pembayaran pajakelektronik yang dilakukan melalui Bank/Pos dengan menggunakan kode billing (Irsan Lubis dan Suryani 2020:315)	1. Mudah mengisidata 2. Mudah bayar pajak 3. Cepat membayar pajak 4. Akurat pengisian SSP 5. Keleluasaan isidata Irsan Lubis dan Suryani (2020:319)	Likert
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Wujud kriteria pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sesuai harapan yang diinginkan wajib pajak Dwiarso Utomo, dkk (2011:7)	1. Kejelasan 2. Kedisiplinan 3. Tanggung jawab 4. Kemampuan 5. Kecepatan Dwiarso Utomo, dkk (2011:10)	Likert

Sumber: Data Diolah (2023)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel Karakteristik Responden**

No	Keterangan		Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Pria	46	46%
		Wanita	54	54%
		Jumlah	100	100%
2	Usia	20-29 tahun	19	19%
		30-39 tahun	56	56%
		40-49 tahun	25	25%

		<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		Pegawai Swasta	19	19%
		Wiraswasta	70	70%
		Lainnya	11	11%
		<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah (2023)

**Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket
1	Petugas memberikan pelayanan yang tepat	0,556	0,1966	Valid
2	Petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu	0,549	0,1966	Valid
3	Petugas sigap dalam merespon Wajib Pajak	0,568	0,1966	Valid
4	Petugas tanggap menjelaskan ketentuan perpajakan	0,635	0,1966	Valid
5	Data yang disampaikan Wajib Pajak terjamin	0,625	0,1966	Valid
6	Petugas memberikan informasi yang dapat dipercaya	0,591	0,1966	Valid
7	Petugas menyapa dengan senyuman	0,601	0,1966	Valid
8	Petugas dapat menciptakan komunikasi yang nyaman	0,654	0,1966	Valid
9	Ruang Pelayanan Terpadu terjaga kebersihannya	0,607	0,1966	Valid
10	Penampilan Petugas rapi dan sopan	0,600	0,1966	Valid

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah angket yang dijadikan bahan penelitian sebanyak 100 angket dari 100 orang responden dan dengan nilai  $\alpha$  0,05 serta  $df = N - 2 = 100 - 2 = 98$ , maka diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1966. Hasil probabilitas menunjukkan bahwa pernyataan variabel **Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )** dinyatakan valid karena nilai *Total Correlation* > 0,1966.

**Tabel Uji Validitas Sistem E-Billing ( $X_2$ )**

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket
1	Sistem <i>e-billing</i> mudah diakses	0,638	0,1966	Valid
2	Sistem <i>e-billing</i> mudah digunakan	0,712	0,1966	Valid
3	Sistem <i>e-billing</i> memudahkan saya membuat kode <i>billing</i> secara mandiri	0,643	0,1966	Valid
4	Pembayaran dengan kode <i>billing</i> memudahkan saya dalam membayar pajak	0,684	0,1966	Valid
5	Pembayaran dengan kode <i>billing</i> membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat	0,631	0,1966	Valid
6	Sistem <i>e-billing</i> mempercepat pembayaran pajak tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak	0,643	0,1966	Valid
7	Pembayaran dengan kode <i>billing</i> menjamin kebenaran data yang diinput	0,581	0,1966	Valid
8	Pembayaran dengan kode <i>billing</i> menjamin keakuratan transaksi pembayaran	0,715	0,1966	Valid
9	Sistem <i>e-billing</i> membuat saya lebih leluasa menginput data secara mandiri	0,599	0,1966	Valid
10	Sistem <i>e-billing</i> membuat saya lebih leluasa membayar pajak tanpa intervensi	0,611	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel di atas, jumlah angket yang dijadikan bahan penelitian sebanyak 100 angket dari 100 orang responden dan dengan nilai  $\alpha$  0,05 serta  $df = N - 2 = 100 - 2 = 98$ , maka diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1966. Hasil probabilitas menunjukkan bahwa pernyataan variabel **Sistem E-Billing ( $X_2$ )** dinyatakan valid karena nilai *Total Correlation* > 0,1966.

Tabel Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak(Y)

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket
1	Saya puas dengan transparansi identitas petugas	0,550	0,1966	Valid
2	Sayapuaskarenatidakadapetugas ilegal	0,589	0,1966	Valid
3	Sayapuaskarenapetugasdisiplindalam waktu pelayanan	0,588	0,1966	Valid
4	Sayapuaskarenapetugasdisiplinatribut kerja	0,556	0,1966	Valid
5	Saya puas karena petugas informasiperpajakan	0,582	0,1966	Valid
6	Saya puas karena petugas bertanggung jawabataspenyelesaianmasalah	0,512	0,1966	Valid
7	Saya puas karena petugas menjelaskanketentuanperpajakan	0,589	0,1966	Valid
8	Sayapuaskarenapetugasmengajarkan sistemperpajakansecara online	0,546	0,1966	Valid
9	Saya puas karena pelayanan offlinesesuaiwaktu	0,524	0,1966	Valid
10	Sayapuaskarenapelayananonlinesesuaiwaktu	0,521	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel di atas, jumlah angket yang dijadikan bahan penelitian sebanyak 100 angket dari 100 orang responden dan dengan nilai alpha 0,05 serta  $df = N - 2 = 100 - 2 = 98$ , maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1966. Hasil probabilitas menunjukkan bahwa pernyataan variabel **KepuasanPelanggan (Y)**dinyatakan valid karena nilai *Total Correlation*>0,1966.

Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	BatasKritis	Ket
KualitasPelayanan (X <sub>1</sub> )	7,828	0,60	Reliabel
SistemE-Billing (X <sub>2</sub> )	8,303	0,60	Reliabel
KepuasanPelanggan (Y)	7,307	0,60	Reliabel

Sumber :Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach'salphavariabel*Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>),Sistem E-Billing (X<sub>2</sub>), Kepuasan Pelanggan (Y) > 0,60 (*reliabe*).

Tabel Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstdcoeff		Standcoeff	T	Sig.	CollStatistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(constant)	20.588	3.451		5.966	.000		
1 Pelayanan	.365	.080	.424	4.561	.000	.793	1.260
E_billing	.192	.073	.245	2.637	.010	.793	1.260

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber :Datadiolah (2023)

Berdasarkan table diatas,menunjukkan bahwa nilai *tolerance* > 0 dan nilai *VIF* < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Model persamaan Regresi Linear Berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 20,588 + 0,365 X_1 + 0,192 X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Wajib Pajak

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Penerapan Sistem *E-billing*

Penjelasan:

1. Variabel Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-billing* mempunyai arah koefisien positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak berarti semakin baik Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), maka akan semakin meningkat Kepuasan Wajib Pajak (Y). Selain itu, semakin baik Penerapan Sistem *E-billing* (X<sub>2</sub>), maka akan semakin meningkat Kepuasan Wajib Pajak (Y).
2. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,365 dengan tanda positif berarti apabila tingkat Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka Kepuasan Wajib Pajak (Y) akan naik sebesar 0,365.
3. Nilai koefisien regresi Penerapan Sistem *E-billing* (X<sub>2</sub>) sebesar 0,192 dengan tanda positif berarti apabila Penerapan Sistem *E-billing* (X<sub>2</sub>) naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka Kepuasan Wajib Pajak (Y) akan naik sebesar 0,192.

### Uji t

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menjelaskan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

1. Secara parsial pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,561 > 1,661$  dan taraf signifikansi  $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$  berarti adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Secara parsial pengaruh antara Penerapan Sistem *E-billing* (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2,637 > 1,661$  dan taraf signifikansi  $0,010 < \text{probabilitas } 0,05$  berarti adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Penerapan Sistem *E-billing* (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Tabel Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	MeanSquare	F	Sig.
1	Regression	303.355	2	151.678	24.383	.000 <sup>b</sup>
	Residual	603.395	97	6.221		
	<b>Total</b>	<b>906.750</b>	<b>99</b>			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), E\_BILLING, PELAYANAN

Sumber : Datadiolah (2023)

Berdasarkan table di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $24,383 > 3,090$  dan taraf signifikansi  $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$  berarti adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-billing* secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Tabel Uji Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 <sup>a</sup>	.335	.321	2.494

a. Predictors: (Constant), E\_BILLING, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Datadiolah (2023)

Berdasarkan table di atas, diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,335. Hal ini berarti 33,5% variasi variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Penerapan Sistem *E-billing* (X2) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## PEMBAHASAN

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,561 > 1,661$  dan taraf signifikansi  $0,000 < \text{dari probabilitas } 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian di atas selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustiar (2018), Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Dwi Ana Suprpti (2020), Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Dicki Fajar Irianto (2021), Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Penerapan Sistem *E-billing* (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), diketahui bahwa



$t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2.637 > 1.661$  dan taraf signifikansi  $0,010 < \text{dari probabilitas } 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. KPP Pratama Medan Barat harus memperhatikan aspek-aspek Penerapan Sistem *E-billing* sehingga Kepuasan Wajib Pajak dapat ditingkatkan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-billing* secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $24,383 > 3,090$  dan taraf signifikansi  $0,000 < \text{dari probabilitas } 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. KPP Pratama Medan Barat harus memperhatikan aspek-aspek Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-billing* sehingga Kepuasan Wajib Pajak dapat ditingkatkan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar  $0,335$  berarti  $33,5\%$  variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Sistem *E-billing* ( $X_2$ ), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **KESIMPULAN**

1. Adanya pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,561 > 1,661$  dan taraf signifikansi  $0,000$  lebih kecil dari probabilitas  $0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Adanya pengaruh secara parsial antara Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2.637 > 1.661$  dan taraf signifikansi  $0,010$  lebih kecil dari probabilitas  $0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
3. Adanya pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-billing* secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, diketahui nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $24,383 > 3,090$  dan taraf signifikansi  $0,000 < \text{dari probabilitas } 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **SARAN**

1. Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk terus membenahi kualitas pelayanan publik tidak hanya terkait dengan penerapan sistem *e-billing* yaitu Pembuatan kode *billing* secara elektronik melalui aplikasi *billing* (*E-billing*), penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*, permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF), dan lainnya baik secara *online* maupun *offline*, guna meningkatkan kepuasan dan kepatuhan suka rela Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.
2. Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Medan Barat, disarankan untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan Wajib Pajak tentang pentingnya melaksanakan kewajiban pajak, terutama pembayaran pajak secara *online* atau *e-billing*.

3. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat terus melakukan penyempurnaan kualitas sistem dilayar, agar mempermudah interaksi Wajib Pajak dengan sistem pelayanan online.

### DAFTAR PUSTAKA

- Chomsiatin, Binti.(2019), *Administrasi Pajak Untuk SMK/MAK Kelas XI*. Penerbit: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Diana Anastasia. (2018). *Panduan Pembelajaran dan Penerapan Perpajakan*. Edisi Kedua, Penerbit: ANDI, Yogyakarta
- Hartati, Sri.(2018). *Administrasi Pajak*. Penerbit: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Indrasari, Meithiana.(2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama, Penerbit: Unitomo Presi, Surabaya
- Melatnebar, Benyamin, dkk. (2020), *Mekanisme Perpajakan Di Era New Normal Bagi Pelaku UMKM pada Program Abdimas*, Cetakan Pertama, Penerbit: Yayasan Kita Menulis
- Puspaningrum, Astrid. (2017), *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket*. Cetakan Pertama, Penerbit: Media Nusa Creative, Malang
- Rohmah, Mufidatur Luthfi, dkk., (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Cetakan Pertama, Penerbit: Lembaga Penelitian dan pengabdian Masyarakat (LPPM) Jawa Timur
- Sodik, Ali. dan Siyoto, Sandu. (2015), *Dasar Metodologi Penelitian*. Cetakan Pertama, Penerbit: Literasi Media Publishing, Yogyakarta
- Suryani dan Lubis Irsan. (2020), *Perpajakan Digital*. Cetakan Pertama, Penerbit: LAUTAN PUSTAKA, Yogyakarta
- Utomo, Dwiarso, dkk.(2011), *Perpajakan Aplikasi dan terapan*. Edisi Pertama, Penerbit: ANDI, Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 24/KEP/M.PAN/2/2004 dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan.
- UU RI No 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik.
- Gustiar (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam*
- Dwi Ana Suprpti. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan E-Registration Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Mendapatkan NPNW*
- Dicki, Fajar Irianto. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Motor*