

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KUALITAS SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Yentina Siregar¹⁾, Wanda Novita Sari²⁾

¹⁾Program Studi Akuntansi, Universitas Riau Kepulauan
email: yentinasiregar@gmail.com

²⁾Program Studi Akuntansi, Universitas Riau Kepulauan
email: wandanovitasari@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak (studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Batam Pratama). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini terlihat dari kualitas pelayanan dengan $t_{hitung} 17,066 > t_{tabel} 1,979$ dan nilai $sig. 0,00 < \alpha 0,05$, kualitas sistem informasi perpajakan $t_{hitung} 15,755 > t_{tabel} 1,979$ dan nilai $sig. 0,00 < \alpha 0,05$, kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 390,224 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi ($sig.$) $0,00 < \alpha 0,05$.

Keywords: *Kualitas pelayanan pajak, kualitas sistem informasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak*

PENDAHULUAN

Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam (2014) mengatakan dari 253.258 wajib pajak orang pribadi karyawan, sebanyak 93.541 yang melaporkan SPT dan dari 159.729 wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas, hanya 62.221 yang melaporkan SPT. KPP Pratama Batam menargetkan pajak pada 2014 sebesar Rp 901,65 miliar, realisasinya mencapai Rp1,07 triliun. Sedangkan Pada tahun 2015, KPP Pratama Batam menargetkan realisasi sebesar Rp 1,61 triliun, meski kesadaran membayar pajak minim namun realisasi pembayaran pajak di Batam melebihi target (Simanjuntak Mithalina, 2019).

Meskipun beberapa upaya telah dilakukan namun kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Hadi Nor, 2018), dapat dilihat dari Jumlah wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT di KPP Pratama Batam Selatan dan KPP Pratama Batam Utara dari tahun 2015-2018 yang disajikan pada tabel 1 dan tabel 2 berikut:

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Utara

Tahun	WP terdaftar	WP melapor	% Kepatuhan
2015	192.221	149.932	78%
2016	198.729	151.034	76%
2017	208.345	152.092	73%
2018	210.365	153.253	72%

Berdasarkan Tabel 1 di dapat dilihat bahwa dari tahun 2015-2018 jumlah wajib pajak yang terdaftar dan yang melapor di KPP Pratama Batam Utara senantiasa bertambah, namun

dilihat dari persentase tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Utara mengalami penurunan.

Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WP terdaftar	WP melapor	% Kepatuhan
2015	222,343	65.887	30%
2016	257,789	57.066	22%
2017	268,982	62.395	23%
2018	283,327	83.582	29%

Berdasarkan Tabel 2 dapat di lihat bahwa dari tahun 2015-2018 jumlah wajib pajak yang terdaftar dan yang melapor di KPP Pratama Batam Selatan selalu bertambah setiap tahunnya, namun dilihat dari persentase tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan masih jauh dari target.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak (Yentina, 2018). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan dan kemudahan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya (Ginting Dahlia, 2107). Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat (N. Martha Rianty, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian berupa kuisioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar serta pernah melakukan pelayanan di KPP Pratama Batam sebanyak 230.337 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara dan sebanyak 315.369 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Pengambilan sampel di lakukan dengan teknik *purposive sampling* serta di hitung menggunakan rumus slovin dengan hasil 100 sampel. Dalam penelitian ini terdapat tiga instrumen yang perlu dibuat yaitu:

1. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan pajak
2. Instrumen untuk mengukur kualitas sistem informasi perpajakan
3. Instrumen untuk mengukur kepuasan wajib pajak

Teknik analisis instrumen yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan instrumen Cronbach's Alpha, serta penelitian ini di uji dengan beberapa uji statistik yang terdiri dari statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis.

Uji validitas dan uji reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai $r_{hitung} > 0,05$ maka item/ pertanyaan $\alpha > r_{tabel}$ sebesar 0,3610, untuk $df = 30 - 2 = 28$; tersebut valid atau sebaliknya. Berdasarkan output SPSS diketahui bahwa seluruh $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan begitu seluruh item pertanyaan di nyatakan valid.

Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No.	Variabel	r_{α}	r_{kritis}	Ket.
1	Kualitas Pelayanan Pajak	0,877	0,600	Reliabel
2	Kualitas Sistem Informasi Perpajakan	0,891	0,600	Reliabel
3	Kepuasan Wajib Pajak	0,870	0,600	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu dan residual berdistribusi normal atau tidak, karena data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Berikut adalah tabel hasil pengujian normalitas:

Tabel 4. Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,07354576
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,043
Kolmogorov-Smirnov Z		,830
Asymp. Sig. (2-tailed)		,496

Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,496 > 0,05$. dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi di temukan korelasi antar variabel bebas (*independen*). Dalam pengujian kali ini menggunakan atau melihat *variance inflatioan factor* (VIF) dasar pengambilan keputusannya berdasarkan nilai tolerance harus $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$ dengan hasil sebagai berikut:

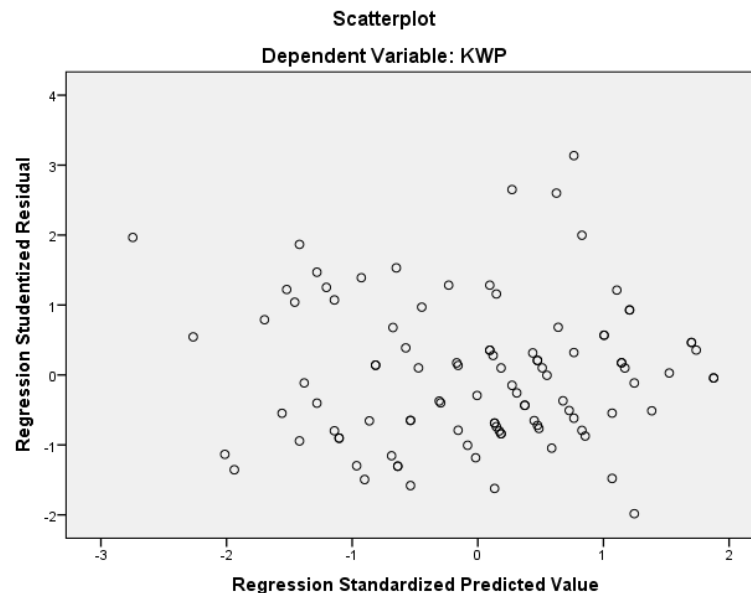
Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KPeP	,904	1,106
	KSIP	,904	1,106

Output di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedestisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastis.



Gambar 1. Scatterplot

Berdasarkan gambar pada grafik Scatterplot residual dapat diketahui bahwa data berupa titik–titik menyebar secara merata diatas dan dibawah atau disekitar angka nol, tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik dan data tidak membentuk pola bergelombang kemudian menyempit dan melebar kembali dan penyebaran titik-titik data tidak berpola sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak mengalami gejala heterokedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial

Uji statistik t digunakan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. penerimaan hipotesis Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis di tolak.

Tabel 6. Uji Signifikansi Parsial

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,969	1,529		1,287	,201
1 KPeP	,538	,032	,606	17,066	,000
KSIP	,423	,027	,559	15,755	,000

a. Dependent Variable: KWP

Output di atas menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama di peroleh nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan pajak ke arah positif sebesar 17,066. Berdasarkan hasil output SPSS $t_{hitung} 17,066 > t_{tabel} 1,979$ dan nilai sig. $0,00 < \alpha 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima H_{o1} ditolak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan wajib pajak secara parsial.

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa t_{hitung} pada variabel kualitas sistem informasi perpajakan ke arah positif sebesar 15,755. Berdasarkan hasil output SPSS $t_{hitung} 15,755 > t_{tabel} 1,979$ dan nilai sig. $0,00 < \alpha 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima H_{o2} ditolak dan

kualitas sistem informasi perpajakam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial.

Uji Signifikansi Simultan

Menurut Ghozali (2016) Uji F di gunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika signifikansi > 0,05 atau 5% maka hipotesis ditolak, akan tetapi apabila signifikansi < 0,05 atau 5% maka hipotesis diterima dan bisa diartikan bahwa variabel independen memiliki pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	918,012	2	459,006	390,224	,000 ^b
1 Residual	114,098	97	1,176		
Total	1032,110	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), KSIP, KPpP

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa secara simultan variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai $F_{hitung} 390,22 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi (sig.) $0,00 < \alpha 0,05$. sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib Pajak secara simultan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,943 ^a	,889	,887	1,085

a. Predictors: (Constant), KSIP, KPpP

b. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,889 atau 88,9%. Hal ini berarti 88,9% tindakan kepuasan wajib pajak dipengaruhi variabel kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan. Sedangkan sisanya 11,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam karena $t_{hitung} 17,066 > t_{tabel} 1,979$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$
2. Kualitas sistem informasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam karena $t_{hitung} 15,755 > t_{tabel} 1,979$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$

3. Kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam karena $F_{hitung} 390,22 > F_{tabel} 3,09$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.

SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, penelitian ini masih terdapat kekurangan, sehingga banyak yang perlu di sempurnakan lagi untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah berikut :

1. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang untuk dapat melakukan pembuktian variabel ini dalam kasus yang sama dengan menambah variabel lainnya yang belum digunakan dalam penelitian ini agar menguatkan hasil penelitian.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan penelitian kualitatif dengan wawancara tentang kendala yang dihadapi wajib pajak pada variabel yang digunakan, sehingga pembahasan lebih terperinci.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrola, Y., & Tanjung, R. (2022). Analisis penerapan sistem manajemen kinerja berbasis kompetensi. *Jurnal manajemen, organisasi dan bisnis (jmob)*, 2(1), 151-159.
- Emelia, M., & Tanjung, R. (2021). Manajemen perbandingan hukum pajak dan zakat menurut syariah dan negara. *Jurnal manajemen, organisasi dan bisnis (jmob)*, 1(3), 381-388.
- Ginting Dahlia, M. M. (2107). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filling. *Media Informatika*, 20-31.
- Hadi Nor, M. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR*, 257-274.
- N. Martha Rianty, S. R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance*, 13-25.
- Putri, N. A., & Tambun, S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Munzir, T., Tanjung, R., Ismanto, W., Arifin, A., & Manan, A. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *JURNAL DIMENSI*, 10(1), 178-196.
- Simanjuntak Mithalina, S. Y. (2019). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Wajib Pajak Atas Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Batam Selatan. *Dimensi*, 329-341.
- Yentina, S. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filling Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. *Bening Pada Kantor Pelayanan Pajak batam Selatan*, 242-255.