

Pengaruh Pelaporan dan Pelayanan SPT Tahunan dengan Menggunakan *e-filing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Wonocolo Surabaya

Lidya Putri Nanda Sembiring¹, Taufik Kurniawan²

STIE Mahardhika Surabaya

E-mail: lidyaputrinanda47@gmail.com¹; nicetaufik@gmail.com²

Citation: Sembiring, L.P.N., & Kurniawan, T (2022). Pengaruh Pelaporan dan Pelayanan SPT Tahunan dengan Menggunakan *e-filing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS, DAN SOSIAL (EMBISS)*, 2(4), 428–432. <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/116>

Received: 08 Juni 2022

Accepted: 30 Juni 2022

Published: 15 Agustus 2022

Publisher's Note: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS) stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2022 by the authors. Licensee Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS), Magetan, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

Abstract.

This assessment is to be able to understand and investigate the reporting and service of annual tax returns using an electronic filling of the level of taxpayer satisfaction. All of these reviewers are taxpayers at KPP Wonocolo Surabaya. An example used is a simple random sampling method where 25 speakers were taken. This method of analysis uses the Classical Assumption Test method. The results of this review inform that KPP Wonocolo Surabaya to the taxpayer community has a concrete impact on the level of satisfaction and services have a concrete impact on the level of satisfaction of taxpayers.

Keywords: Reporting, Service, Taxpayer Satisfaction Level

Abstrak.

Pengkajian ini untuk dapat memahami dan menyelidiki pelaporan dan pelayanan SPT tahunan menggunakan elektronik filling terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Seluruh peninjaun ini adalah wajib pajak yang ada di KPP Wonocolo Surabaya. Contoh dipakai adalah cara simple random sampling dimana yang diambil 25 narasumber. Cara analisis ini memakai cara Uji Asumsi Klasik. Hasil peninjaun ini menginformasikan bahwa KPP Wonocolo Surabaya kepada masyarakat wajib pajak berdampak konkret terhadap tingkat kepuasan serta Pelayanan berdampak konkret terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

Kata kunci : Pelaporan, Pelayanan, Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak adalah sumbangan wajib kepada Negara yang pemungutannya dapat dipaksakan. Hal ini karena pungutan dipungut oleh undang-undang. Dengan membayar retribusi, wajibpajak tidak mendapatkan layanan pelengkap secara langsung. Hal ini disebabkan karena hasil pemungutan pajak digunakan untuk sebesar-besarnya guna memenuhi keperluan negara dan kebutuhan hidup orang banyak (UU N0.28 Tahun 2007).

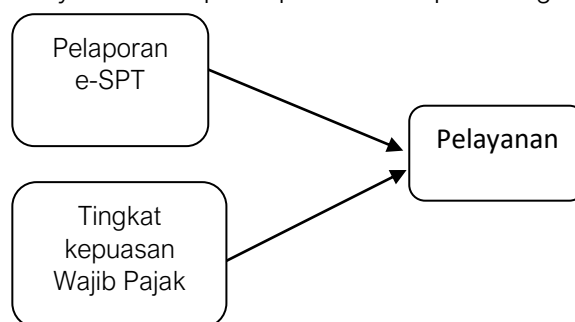
Sesuai dengan uraian pajak, individu atau perusahaan yang harus membayar kewajiban (retribusi) tidak akan menerima kompensasi langsung, sebaliknya pihak-pihak ini akan mendapatkan untung dari penyediaan instalasi publik yang diserahkan oleh negara. Pajak bertujuan untuk menyeimbangkan antara berhemat dan pembangunan negara. Hingga saat ini, keuntungan negara masih didominasi oleh pendapatan negara masuk. Direktorat Jenderal Pajak membuat perubahan struktur pajak untuk mempermudah asosiasi dalam mengutarakan SPT tahunan orang pribadi.

e-filling yaitu sarana untuk memindahkan, mengantarkan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan (SPT) selaku elektronik yang dipake selaku online, setiap saat dengan media informasi dilink DJP. (<https://djponline.pajak.go.id>) atau website SPT kepada karyawan penyuluh yang tersedia. SPT memudahkan wajibpajak untuk mengajukan pajak elektronik setiap saat. Wajibpajak harus berkomunikasi langsung dengan kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Wonocolo. Untuk alasan ini, titik formulis memudahkan pengguna untuk mengisi dan menyederhanakan proses isian. Pengguna menggunakan instalasi karena tampaknya tidak begitu halus dan puas. Untuk itu mengantisipasi sistem kualitas tinggi untuk memanfaatkannya untuk meningkatkan kinerja.

Studi lain oleh Hollsapple (2006) menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan juga kepuasan kemampuan personal. Bangsa akan memakai cara jika mereka yakin bahwa cara tersebut berfaedah dan berbobot dalam membantu menyelesaikan pekerjaanya. Perkembangan tahun ke tahun penggunaan dan kuallitas pelayanan terus meningkat. Dikarenakan cara kerja sudah mulai berinovasi. Membuat pengguna semakin tertarik dan puas akan scara kerja e-filling.

Pajak adalah sumbangan masyarakat kepada Indonesia utangnya berasal dari orang pribadi atau badan hukum dan menyetorkan dipaksakan demi hukum tanpa memasukkan imbalan apa pun. Bantuan pajak adalah prosedur dukungan wajibpajak kaidah tertentu melahirkan persepsi dan ikatan. Hal ini dilakukan untuk sampai suatu kepuasan dan kesuksesan. Bantuan menganjurkan kelegaan, ketenangan, dan keyakinan bagi wajib pajak dalam menjejali hak kewajibannya di aspek perpajakan.

Kerangka untuk menyelidiki dampak laporan eSPT pada tingkat kepuasan setiap tahun.



Setiap wajibpajak pribadi dan organisasi menyampaikan pengumuman tahunan (SPT) kepada KPP Wonocolo. Hal ini dinyatakan tentang perubahan bahwa pelaporan e-SPT berdampak positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Tujuan pelayanan tugas untuk mengagih ketenteraman, ketenangan dan keyakinan bagi wajibpajak dalam menjejali nilai disektor perpajakan. Meningkatkan kepuasan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Metode riset prosedur kuantitatif. Variabel terikat, riset Tingkat Kepuasan wajib pajak, sedangkan variabel bebas riset Pelayanan dan Pelaporan e-SPT. Komunitas dalam riset Wajibpajak orang pribadi yang ada di KPP Wonocolo Surabaya. Prosedur dalam riset ini memakai prosedur Simple Random Sampling. Untuk data pemeriksaan data primer dari KPP Wonocolo Surabaya. Data diterima oleh Wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Wonocolo Surabaya mengenai pelaporan dan pelayanan terhadap posisi kepuasan Wajib Pajak. Sistem pengumpulan data untuk pengecekan ini dengan mengisi kuesioner.

Setiap variabel memakai skala Likert lima poin, 1 (tidak setuju), 2 (sangat tidak setuju), 3 (cukup), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Narasumber ada 25 dan terisi semua. Proses analisis data yang digunakan dalam riset ini adalah uji kepercayaan berupa tes riset dengan sistem one shot dan tes kepercayaan diukur dengan menggunakan mode Cronbach's alpha, Uji Asumsi Klasik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Pengujian Instrumen Penelitian.

Pengujian	Uji	Alat	Variabel	Status
Instrumen Penelitian	Validitas	<i>One shot methods</i>	Pelaporan e-SPT	Valid
			Pelayanan	Valid
	Reliabilitas	<i>Cro nbach Alpha</i>	Pelaporan e- SPT	Reliabel
			Pelayanan	Reliabel

Dari hasil diatas tabel 1 di atas diketahui bahwa hasil pengujian variabel menunjukkan kalau semua variabel *valid dan reliabel* .

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residuall
N		25
Normal Parameters ^{a,b}	Meann	,0000000
	Stdd. Deviation	1,36126064
Most Extreme Difference	Absoolute	,162
	Positivee	,088
	Negativee	-,162
Kolmogoroov-Smirnoov Z		,810
Asymp. Siig. (2-tailed)		,528

Berdasarkan hasil pengujian gambar 3 diatas memperoleh nilai p-value (asym.siig.(2 taileed)) Karena $0,528 > 0,05$, Sehingga yang ditetapkan bahwa riset ini termasuk regresi memenuhi asumsi normalitas.

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Pelaporan	,829	1,207
1 Pelayanan	,829	1,207

Dari Tabel diatas, diperoleh nilai VIF untuk Pelaporan dan Pelayanan adalah $1,207 < 10$ yang artinya antara variabel independen bebas dari gejala Multikolinieritas.

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Unstandaardized Residual * Unstandaardized Predicted Vaalue	(Combined)	25,389	14	1,814	,950	,547
	Between Groups	,000	1	,000	,000	1,000
	Deeviation from Liinearity	25,389	13	1,953	1,023	,495
	Within Groups	19,083	10	1,908		
Total	44,473	24				

Berdasarkan hasil pengujian Tabel diatas, memperoleh nilai p-value linierty (sig) Uji Linearitas $1.000 > 0.05$ sehingga yang disimpulkan hubungan liinier antara variabel bebas dan variabel terikat.

Model Summari

Modell	R	R Squaree	Adjusted R Squaree	Std. Error of the Estimatee	Change Statisticss			
					R Squaree Changee	F Changee	df1	df2
1	,182 ^a	,033	,055	1,422	,033	,378	2	22

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pelaporan

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,182 mengarahkan hubungan atau korelasi yang sedang antara pelaporan dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan. Dengan nilai koefisien regresi positif yang artinya hubungan yang berdampak positif antara variabel dependen dan independen. Nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,033 artinya bahwa secara simultan variabel pelaporan dan pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan sebesar 33 % sedangkan sisanya 67% tingkat kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teramati. Diperoleh Skor Adjusted R Square, mengarahkan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen sebesar 55 %. Nilai standar error sebesar 1,422 menunjukkan bahwa kesalahan dugaan regresi dalam memprediksi.

SIMPULAN DAN SARAN

Untuk itu yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak pada KPP Wonocolo yaitu Pelaporan dan Pelayanan. Jadi dengan adanya Laporan yang dapat memberikan manfaat yang baik bagi kebutuhan Negara. Selain itu, ketika pemerintah memberikan pelayanan yang diterima dan semakin tertarik untuk melaporkan,menyetorkan kewajiban pajak.

Riset ini tidak lepas dari ketidakmandirian. Ketidakmandirian yang esensial dalam riset ini adalah riset ini memakaikan metode kuantitatif sehingga akibatnya data pun berupa kuesioner dan memiliki sumber validitas internal yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Azyarah, F. B. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem e-Registration, E-SPT, dan e Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OrangPribadi*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Balalembang, Y. A., & Andayani, A. (2020). Pengaruh E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(12).
- Boediono, B. (2013). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Ciptaa. Handayani, K. P., & Supadmi, N. L. (2013). *Pengaruh Efektivitas E -Spt Masa Ppn Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. 1, 19–38.
- Kusuma, K. C. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan danKonsultas*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Ponto, R. T., & Karamoy, H. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 407-414.
- Pradnyana, I. B. P., & Prena, G. D. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 18(1), 56-65.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan: Teori dan kasus*. Jakarta: Salemba Empat. Saksama. (2018). Retrieved from www.pajak.go.id.
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 299-308.
- Witte, A. D dan D. F Woodbury. (1985). The Effect of Tax Laws and Tax Administration on Tax Compliance: The Case of the U.S Individual Income Tax. *National Tax Journal*. 38(1): pp:1-13.