

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK

Tiarma M¹, Eri Bestary Al Haitamy², Ferdyan Wana Saputra³

Akuntansi Perpajakan, Politeknik Jambi, Indonesia

E-mail: tiarma.akt21@politeknikjambi.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the relationship between service quality, the effectiveness of the electronic tax payment system, and taxpayer satisfaction at the Pratama Tax Office in Jambi Pelayangan. This research employs a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 taxpayers residing in the Alam Barajo District, Jambi. Data analysis was conducted descriptively and associatively using SPSS software version 30.0. The results show that service quality and the electronic tax system have a positive and significant impact on taxpayer satisfaction. These findings indicate that improving service quality and optimizing a technology-based tax payment system can enhance taxpayer satisfaction and compliance. The implications of this study highlight the importance of innovation in tax services, particularly in implementing a more efficient digital system. By increasing accessibility and ease of the tax payment process, tax compliance levels are expected to improve. This study contributes to policymakers in designing strategies to enhance tax services.

Keywords:

service quality, electronic tax payment system, taxpayer satisfaction, tax compliance.

Pendahuluan

Pajak sebagai salah satu penghasilan terbesar pada yang mengatur pendapatan & belanja negara. Pengertian pajak sebagaimana diatur pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021, mengenai Ketentuan Umum & Tata Cara Perpajakan, memperlihatkan bahwa pajak ini adalah kewajiban aturan nasional. Dinyatakan bahwa ini adalah kontribusi yg relatif besar. Perseorangan atau badan aturan, dipaksakan dari undang-undang tanpa imbalan langsung, & digunakan untuk keperluan negara demi sebesar besarnya kemakmuran rakyatnya. Pelayanan yg baik adalah suatu kewajiban yg patut diberikan negara terhadap mereka yg membayar pajak & berpartisipasi pada aktivitas pembangunan nasional. Masyarakat wajib diakui kesediaannya buat menaruh

layanan menjadi imbalan atas tanggapan yg positif. Dalam melayani rakyat, negara diminta sanggup menolong rakyat pada memenuhi tanggung jawab keuangannya. Salah satu upaya meningkatkan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak merupakan menggunakan diperkenalkannya sistem pengarsipan & penagihan secara elektronik (Wahdini & Rusdi, 2024)

Kepuasan wajib pajak sangat berperan penting sebagai penstabilan ekonomi negara, dengan ada nya kualitas pelayanan yang baik maka wajib pajak dapat merasa nyaman dalam membayar pajak. Menurut BPS (2024) Data penduduk Tahun 2023 yang disajikan dalam publikasi ini bersumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Alamat Korespondensi

E-mail: tiarma.akt21@politeknikjambi.ac.id

Jambi, penduduk Kecamatan Alam Barajo tercatat sebanyak 113.150 jiwa dimana penduduk laki-laki 56.699 jiwa dan 56.440 jiwa penduduk perempuan. Berdasarkan kelompok umur, penduduk usia 10-50 tahun merupakan penduduk terbanyak di Kecamatan Alam Barajo. Sedangkan penduduk dari kelompok umur 75+ merupakan penduduk paling sedikit di Kecamatan Alam Barajo.

Tabel 1. Data Wajib Pajak Kecamatan Alam Barajo

JENIS WP	JUMLAH WP TERDAFTAR TAHUN 2023	KEPATUHAN TAHUN PAJAK 2023		
		DJP ONLINE	SELAIN DJP ONLINE	TOTAL
OP	26.167	8.409	1	8.410
BADAN	2.551	723	5	728
TOTAL	28.718	9.132	6	9.138

Sumber: Data KPP Pratama Jambi Pelayanan

Dari data diatas bahwa tingkat kepatuhan pajak yang rendah dibandingkan jumlah wajib pajak terdaftar dengan total 28.718 wajib pajak terdaftar (OP dan Badan), hanya 9.138 wajib pajak (31,8%) yang tercatat patuh dalam pelaporan pajak. Ini menunjukkan adanya gap yang signifikan antara jumlah WP terdaftar patuh melaporkan pajak menggunakan DJP *Online*, tetapi jumlah keseluruhan WP patuh masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun platform digital tersedia, banyak wajib pajak belum memanfaatkannya. Kecamatan Alam Barajo merupakan kawasan yang berkembang di Kota Jambi, dengan banyak pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Namun, literasi pajak UMKM bagi sebagian wajib pajak khususnya orang pribadi, mungkin belum memahami pentingnya melaporkan pajak atau merasa beban administrasi pajak terlalu berat.

Kualitas pelayanan dan sistem perpajakan elektronik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Ketika pelayanan yang diberikan ramah, cepat, dan membantu, wajib pajak merasa lebih nyaman dan percaya terhadap otoritas pajak. Kualitas pelayanan dalam konteks ini merujuk pada sejauh mana kantor pelayanan pajak memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak seperti, keandalan layanan, kemudahan proses,

kompetensi pegawai, responsivitas, sikap ramah dan empati, fasilitas pendukung yang memadai, keamanan dan privasi data. Sedangkan sistem perpajakan elektronik mengacu pada platform digital yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendukung proses administrasi seperti *e-filing*, *e-billing*, *e-reg* dan aplikasi pajak. (Sari & Rasmini, 2017)

Menurut Selvia (2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan menurut Afifah & Susanti (2021) menunjukkan bahwa *E-system* perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian Angreni & Mustari (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dan menurut Putra (2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-filing* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, efektivitas sistem pembayaran pajak elektronik, dan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah dan kantor pajak daerah meningkatkan kualitas pelayanannya, memperbaiki sistem pembayaran pajak elektronik agar lebih mudah diakses dan efisien, serta meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Latar belakang di atas menjelaskan secara rinci mengapa penelitian ini penting, baik dari sudut pandang kepentingan pemerintah maupun dari sudut pandang wajib pajak, khususnya dalam konteks wilayah Kecamatan Alam Barajo kota Jambi.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih dalam dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Elektronik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Pelayanan”**.

Landasan Teori

Teori Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak berkaitan erat dengan teori SERVQUAL, yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi wajib pajak terhadap layanan berdasarkan

lima dimensi: *tangibles* (fasilitas dan teknologi), *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan), *responsiveness* (daya tanggap petugas), *assurance* (jaminan kepercayaan melalui pengetahuan dan keterampilan), dan *empathy* (perhatian pribadi terhadap wajib pajak) (Yuwono dkk, 2024)

Kualitas layanan sistem perpajakan elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, implementasi sistem perpajakan elektronik yang tidak optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan (Nugroho, 2021). Sebagai contoh, peningkatan sistem perpajakan di Indonesia yang terbaru mengalami berbagai masalah seperti gangguan sistem dan ketidakcocokan data, yang mengakibatkan keluhan dari pengguna dan menghambat proses bisnis. Oleh karena itu, penting bagi otoritas pajak untuk memastikan bahwa sistem perpajakan elektronik dirancang dan diimplementasikan dengan mempertimbangkan kualitas layanan yang tinggi guna meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Berlyanki & Yusuf, 2024).

Kualitas Pelayanan

Menurut Rohmah dkk (2022) 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 tanggungjawab 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.

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Parasuraman dkk (1988) Berikut ini 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pajak yaitu:

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

d. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

Definisi Pajak, Fungsi, dan Jenis Pajak

Definisi Pajak

Menurut Rachman (2016) pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Menurut Waang (2023) pajak ialah sumber penerimaan suatu negara yang menggerakkan roda perekonomian, menunjang aktivitas pemerintahan dan sarana pengadaan fasilitas umum.

Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Rachman (2016) ada 3, yaitu: Fungsi budgeter; fungsi mengatur dan untuk menanggulangi inflasi. Secara umum fungsi pajak yang dikenakan kepada masyarakat mempunyai 4 (empat) fungsi, yaitu :

- a. Fungsi Finansial (*budgeter*), pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintahan.
- b. Fungsi Mengatur (*regulerend*), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: pajak yang tinggi terhadap minuman keras guna untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- c. Fungsi Stabilitas, dengan adanya pajak pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.
- d. Fungsi Redistribusi pendanaan, pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga

untuk membiayai pembangunan, sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

E-system Perpajakan

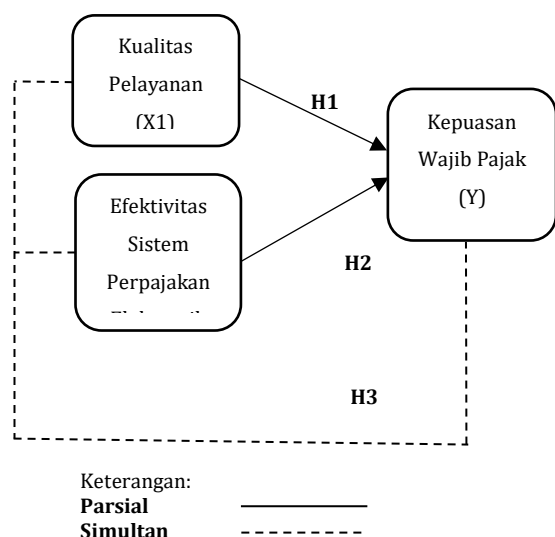
Menurut Basuki (2017) sistem perpajakan yang berkembang di Indonesia saat ini yaitu sistem *self-assessment* merupakan sistem pemungutan pajak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung/memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Lohika (2022) *system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Sistem perpajakan ini memiliki tiga unsur, yaitu hukum pajak (*tax law*), kebijakan pajak (*tax policy*), dan administrasi pajak (*tax administration*). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *e-system* perpajakan adalah modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Konsep *e-system* perpajakan adalah *E-registration, E-filing, E-form, dan E-billing*.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Wajib pajak adalah suatu kondisi yang mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan dengan benar dan

sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan. Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Perpajakan masyarakat yang rendah sering kali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau. Kesadaran perpajakan sering kali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberi (Rachman, 2016).

Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

- H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
- H2: Efektivitas Sistem perpajakan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
- H3: Terdapat Pengaruh Signifikan kualitas pelayanan dan efektivitas sistem perpajakan elektronik terhadap kepuasan wajib pajak.

Metodologi

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Kecamatan Alam Barajo, Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei untuk menguji hipotesis berdasarkan data numerik. Analisis data akan dilakukan secara deskriptif dan asosiatif untuk mengungkap hubungan antar variabel.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 28.718 yang merupakan wajib pajak di wilayah Kecamatan Alam Barajo yang terdaftar di KPP Pratama Jambi Pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *slovi*, maka sampel dalam penelitian adalah 99,7 atau jika dibulatkan 100 orang wajib pajak yang berada di Kecamatan Alam Barajo, Jambi. Penelitian ini menggunakan Teknik sampling insidental. Sampling insidental adalah metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih responden secara kebetulan, berdasarkan siapa saja yang mudah ditemui di lokasi penelitian dan bersedia berpartisipasi, asalkan memenuhi kriteria dasar yang relevan dengan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Kualitas Data

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan untuk uji validitas dapat diambil keputusan bahwa koefisien korelasi, untuk setiap item dalam setiap butir pertanyaan dengan skor keseluruhan untuk semua variabel adalah pada signifikan dibawah 0,05 dan r hitung $>$ r tabel dan dapat dikatakan bahwa keseluruhan pernyataan adalah valid. Dan juga sudah dilakukan uji reliabilitas dan memperoleh hasil bahwa semua item penelitian reliabel yaitu nilai koefisien alpha $>$ 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

nilai uji Kolmogorov-Smirnov sebesar $0,200 > 0,05$, yang dimana Asymp. Sig. (2-tailed) itu lebih besar dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai uji berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji yang telah dilakukan adalah, bahwa nilai Tolerance variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Efektivitas Sistem Perpajakan Elektronik (X2) adalah $0,730$ lebih besar dari $0,10$ atau ($0,700 > 0,10$). Sementara, nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Efektivitas Sistem Perpajakan Elektronik (X2) sebesar $1,370$ lebih kecil dari $10,00$ atau ($1,370 < 10$). Maka dapat disimpulkan dalam uji multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi variabel yang digunakan dalam penelitian ini $> 0,05$.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan diperoleh nilai persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 10,242 + 0,135 X_1 + 0,371 X_2 + e$$

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat di analisis bahwa:

- Nilai konstanta = $10,242$ dapat diartikan bahwa apabila seluruh variabel independen (bebas) kualitas pelayanan (X1), efektivitas sistem perpajakan elektronik (X2) diasumsikan konstan atau perubahannya 0 , maka kepuasan wajib pajak (Y) sebesar $10,242$
- Nilai Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,135$, artinya setiap variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan wajib pajak sebesar $0,135$.
- Koefisien regresi variabel untuk variabel efektivitas sistem perpajakan elektronik sebesar $0,371$, artinya setiap variabel efektivitas sistem perpajakan

elektronik mengalami peningkatan, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan wajib pajak sebesar $0,371$.

Uji t (Parsial)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pengujian variabel kualitas pelayanan (X1) diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,765 > 1,988$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Maka, hasil tersebut diketahui bahwa H0 ditolak dan H1 diterima.
- Pengujian variabel efektivitas sistem perpajakan elektronik (X2) diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,073 > 1,988$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 terdapat pengaruh positif dan signifikan efektivitas sistem perpajakan elektronik (X2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Maka, hasil tersebut diketahui bahwa H0 ditolak dan H2 diterima.

Uji F

Berdasarkan tabel hasil uji simultan (uji F) diatas dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sistem perpajakan elektronik (X2) secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $12,258 > 3,09$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *Model Summary*, menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar $0,449$ yang artinya variabel independen (X) mempengaruhi secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Hal ini terlihat dari hasil uji t yang signifikan pada variabel ini, yaitu nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) atau nilai t hitung lebih besar dari t tabelnya ($2,765 > 1,988$). Ini terjadi karena kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai pajak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan solusi dan arahan kepada pengguna atau wajib pajak sehingga wajib pajak dapat dibantu dalam memecahkan masalah atau diberikan solusi mengenai sistem elektronik. Hasil penelitian di atas selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afifah & Susanti (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan Elektronik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Jambi Pelayanan yaitu, nilai signifikansinya lebih kecil dari pada 0,05 ($0,001 < 0,05$) atau nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,073 > 1,988$). Ini membuktikan bahwa semakin efisien sistem perpajakan elektronik maka kepuasan wajib pajak akan terpenuhi. Semakin baik kualitas sistem elektronik perpajakan maka semakin puas juga wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Ini terjadi karena dengan adanya sistem perpajakan wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk lapor pajak, sehingga wajib pajak merasa sistem perpajakan dapat memudahkan pelaporan pajak dan memiliki kecepatan akses yang baik, mudah untuk dipahami dan mampu meningkatkan efektifitas kinerja wajib pajak. Hasil penelitian di atas selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aliska (2018) bahwa efektivitas penggunaan sistem elektronik perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Elektronik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan efektivitas sistem perpajakan elektronik secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Jambi Pelayanan, yaitu nilai signifikansinya lebih kecil dari pada 0,05 ($0,001 < 0,05$) atau nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel ($12,258 > 3,09$). Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara edukasi dan *e-system* perpajakan adalah strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Pelayanan.
2. Efektivitas sistem perpajakan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Pelayanan.
3. Kualitas pelayanan dan efektivitas sistem perpajakan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Pelayanan.

Daftar Referensi

Jurnal

- Afifah & Susanti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-system* Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, vol. 18, no. 2, pp. 87.
- Suriani. (2019). Pengaruh Account Representative (Ar) Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Tangible Journal*, vol. 4, no. 2, pp. 361-378.
- Tanjung & Al Firah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Journal Economic Management and Business*, vol. 2, no. 2, pp. 361-376.
- Wahdini & Rusdi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan *E-filling* Dan *E-billing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Jurnal Nusa Akuntansi, vol.1, no1 , pp. 686–699.

Buku

- Ghozali. *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 23*: 2016.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. 2016.
- Sugiyono. *Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D) (4th ed.)*. Alfabeta. 2019.

Skripsi/Tesis

- Angreni & Mustari. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak restoran badan pendapatan daerah kota makassar.
- Aliska. (2018). Pengaruh efektivitas penggunaan sistem Elektronik perpajakan dan kualitas layanan sistem terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelaporan spt masa ppn (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama jakarta kebon jeruk satu) [*Other, Universitas Pamulang*].
- Hidayat. (2020). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi e-filing dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama pandeglang) [*other, universitas komputer indonesia*].
- Lenaini. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling.
- Lohika. (2022). The influence of the quality of the tax e-system and tax socialization on taxpayer satisfaction.
- Putra. (2019). Tingkat kepuasan wajib pajak.
- Rachman. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
- Sari & Rasmini. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak.
- Selvia. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak online terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi kpp pratama maros.
- Sinaga. (2016). Pemungutan pajak dan permasalahannya di indonesia.

Internet (webpage)

- BPS. (2023). Data kecamatan alam barajo dalam angka 2024. Tersedia: [Kecamatan Alam Barajo Dalam Angka 2024 - Badan Pusat Statistik Kota Jambi](#). [Diakses: 23 November, 2024].
- Mulyono. (2019). Analisis uji asumsi klasik. Tersedia: <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>. [Diakses: 25 Des, 2024].