

ABSTRAK

PENGARUH *E-SYSTEM* DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Kota Bekasi

Sendang Eka Febriyani

NIM: 202114121

Universitas Sanata Dharma

2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* yang dibagi menjadi 3 yakni *e-registration*, *e-billing*, *e-spt*, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Bekasi. Variabel yang terdapat di dalam penelitian ini dipilih karena memiliki pengaruh dalam kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terkait dengan penerapan *e-system*, dan kualitas pelayanan pajak.

Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi. Sampel penelitian yang diambil sebanyak 144 responden dengan menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel, dan *convenience sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-system* yang terdiri dari *e-registration* dan *e-billing* serta kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sistem *e-spt* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: *E-registration*, *e-billing*, *e-spt*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

***THE EFFECT OF E-SYSTEM AND TAX SERVICE QUALITY ON
TAXPAYER SATISFACTION***

*Empirical Study of Individual Taxpayers registered at Bekasi Pratama Tax Service
Office*

Sendang Eka Febriyani
NIM: 202114121
Sanata Dharma University
2024

The purpose of this study is to test the impact of the implementation of E-Systems, which are divided into three categories: e-registration, e-billing, and e-spt. The variables in this study were chosen because they influence the satisfaction of individual taxpayers. With the existence of this research, it is expected to add information related to the implementation of e-system, and the quality of tax services.

The research was conducted using quantitative methods as tool for data collection. The population used in this study is Taxable Individuals registered in the Tax Service Office of Bekasi. The sample was taken from 144 respondents using the Slovin formula to determine the sample size, and convenience sampling as a sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression.

The results of study state that application of the e-system consisting of e-registration and e-billing and quality of tax services has an influence on the satisfaction of individual taxpayers. The e-spt application variable does not affect individual taxpayer satisfaction.

Keywords: *E-registration, e-billing, e-spt, Tax Service Quality, and Taxpayer Satisfaction*