

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan. Penulis mengidentifikasi adanya masalah dalam pelayanan yang perlu diperbaiki, terutama melalui peningkatan kualitas pegawai, infrastruktur, dan teknologi. Perbaikan ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban mereka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Dalam penelitian ini, teori yang dijadikan dasar adalah teori ServQual oleh Zeithaml *et al* mengenai kualitas pelayanan *e-filing*, serta teori yang dikemukakan oleh Mohamed terkait kepuasan wajib pajak. Populasi yang diteliti mencakup seluruh wajib pajak di Kecamatan Medan Belawan yang memanfaatkan layanan *e-Filing*, dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana (Uji-t) dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 22, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (Uji-t), di mana nilai Sig. yang diperoleh ($6,808 > 1,984$) pada taraf signifikansi 0.05. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0.323 (32,3%), yang berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima sementara hipotesis nol (H_o) ditolak. Dengan demikian, pelayanan *e-Filing* di KPP Pratama Medan Belawan harus terus ditingkatkan agar wajib pajak semakin percaya pada sistem perpajakan elektronik dan dapat meningkatkan kepuasan mereka dalam penyampaian SPT Tahunan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *e-Filing*, Kepuasan Wajib Pajak, SPT Tahunan

ABSTRACT

This study discusses the effect of e-Filing service quality on taxpayer satisfaction at KPP Pratama Medan Belawan. The author identifies problems in services that need to be improved, especially through improving the quality of employees, infrastructure, and technology. This improvement aims to facilitate taxpayers in carrying out their obligations. The method used in this research is quantitative with a correlational approach. In this study, the theory used as the basis is the ServQual theory by Zeithaml et al regarding e-filing service quality, as well as the theory proposed by Mohamed regarding taxpayer satisfaction. The population studied includes all taxpayers in Medan Belawan Sub-district who use e-Filing services, with a sample size of 96 people. Data analysis was carried out using simple linear regression analysis (t-test) with the help of SPSS version 22 software, to determine the extent of the influence of e-Filing service quality on taxpayer satisfaction in submitting annual tax returns. The results showed that the quality of e-Filing services has a significant effect on taxpayer satisfaction. This is evidenced by the results of the partial test (t-test), where the Sig. value obtained ($6.808 > 1.984$) at the 0.05 significance level. In addition, the coefficient of determination (R^2) test results show a value of 0.323 (32.3%), which means that the alternative hypothesis (H_a) is accepted while the null hypothesis (H_o) is rejected. Thus, e-Filing services at KPP Pratama Medan Belawan need to be continuously improved so that taxpayers have more confidence in the electronic taxation system and can increase their satisfaction in submitting the Annual Tax Return.

Keywords: Service Quality, E-Filing, Taxpayer Satisfaction, Annual Tax Return