

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh besarnya penerapan e-SPT dan profesionalisme *account representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif verifikatif dengan menggunakan data primer. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability* sampling dengan menggunakan metode *Simple random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu sebanyak 3250 (tiga ribu dua ratus lima puluh) Wajib Pajak. Adapun sampel yang digunakan adalah 100 Wajib Pajak. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan menyebarkan angket/kuesioner. Instrumen yang digunakan telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis, teknik analisis regresi linier berganda. Analisis determinasi dan analisis pengaruh secara simultan dan parsial.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan SPSS versi 20.0 dapat diketahui bahwa penerapan e-SPT secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dengan besarnya pengaruh sebesar 32,4% dan profesionalisme *account representative* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dengan besarnya pengaruh sebesar 38,4%. Penerapan e-SPT dan profesionalisme *account representative* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying sebesar 70,8% dan sisanya sebesar 29,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepatuhan wajib pajak, pelaporan perpajakan dan lain-lain.

Kata Kunci: Penerapan e-SPT, Profesionalisme Account Representative, Kepuasan Wajib Pajak.