

SKRIPSI

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
WAJIB PAJAK DI KOTA BANDA ACEH
(Studi Pada Pusat Studi Tax Center UIN Ar-Raniry)**



Disusun Oleh:

**DWI SEKAR SARI PURBA
NIM. 210603074**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

SKRIPSI

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
WAJIB PAJAK DI KOTA BANDA ACEH
(Studi Pada Pusat Studi Tax Center UIN Ar-Raniry)**



Disusun Oleh:

**DWI SEKAR SARI PURBA
NIM. 210603074**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dwi Sekar Sari Purba
NIM : 210603074
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 17 Juni 2025
Yang Menyatakan



[Signature]
Dwi Sekar Sari Purba

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Banda Aceh (Studi Pada Pusat Studi Tax Center UIN Ar-Raniry)

Disusun Oleh:

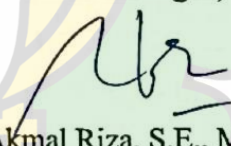
Dwi Sekar Sari Purba
NIM. 210603074

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,


Ana Fitria, S.E., M.Sc
NIP. 199009052019032019

Pembimbing II,


Akmal Riza, S.E., M.Si
NIP. 198402022023211023

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Banda Aceh (Studi Pada Pusat Studi Tax Center UIN Ar-Raniry)

Dwi Sekar Sari Purba
NIM. 210603074

Telah Disidangkan Oleh Dewan Sidang Penguji Skripsi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Senin, 16 Juni 2025 M
20 D'zulqaidah 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

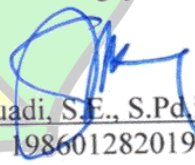
Sekretaris,


Akmal Riza, S.E., M.Si
NIP. 198402022023211023

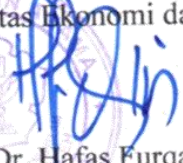
Penguji I,


Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 198307092014032002

Penguji II,


Ismuadi, S.E., S.Pd.i., M.Si
NIP. 198601282019031005

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Sekar Sari Purba
NIM : 210603074
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : sekarpurba@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi

Yang berjudul:

**Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Banda Aceh
(Studi Pada Pusat Studi Tax Center UIN Ar-Raniry)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

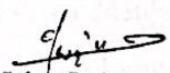
Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 17 Juni 2025

Mengetahui,

Penulis


Dwi Sekar Sari Purba
NIM. 210603074

Pembimbing I


Ana Fitria, S.E., M.Sc
NIP. 199009052019032019

Pembimbing II


Akmal Riza, S.E., M.Si
NIP. 198402022023211023

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur alhamdulillah dengan dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-hidayahNya, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Banda Aceh (Studi Pada Pusat Studi Tax Center UIN Ar- Raniry)” Solawat beriring salam tidak lupa dicurahkan kepada junjungan rasulullah kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing dengan sunnahnya kepada seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi. Dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) ini, menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkah bantuan dari berbagai pihak dapat menyelesaikan dengan baik. Oleh karena itu turut disampaikan ucapan terima kasih yang sebanyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku Ketua Program Studi dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiih Maulana, SP., S.Hi. M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

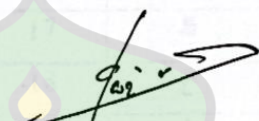
4. Ana Fitria, S.E., M.Sc, selaku pembimbing I dan Akmal Riza, S.E., M.Si selaku pembimbing II, keduanya banyak berkontribusi baik ilmu pengetahuan maupun dalam proses bimbingan sehingga penulisan karya ilmiah dapat diselesaikan dengan baik.
5. Muksal, S.E.I., M.E.I, selaku Penasehat Akademik dan semua staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan masukan, dukungan dan ilmu kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Para Wajib Pajak (WP) yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) serta melaporkan pajak pada Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniria Banda Aceh sebagai responden yang terlibat dalam kajian ini dan para pendukung untuk terlaksanakan penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Bakti Purba dan Ibunda Suhaida, yang selalu memberi semangat dan dorongan materil, Kakak Abang dan Adiku, Hartati Purba, Rohabdo M Fazlan Sidauruk dan Harta zuran purba, yang selalu mensupport selalu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat se-Angkatan 2021 Perbankan Syariah FEBI-UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang selalu memberikan dorongan motivasi pada penulis sehingga dapat diselesaikan karya ilmiah dengan baik.

Segala doa, beragan bantuan ilmu yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan mendapatkan balasan rahmat dan

masih jauh dari kesempurnaan, maka sangat diharapkan kritikan dan saran yang membangun agar skripsi dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca sehingga menjadi sumbangan pikiran untuk perkembangan akademik.

Banda Aceh, 17 Juni 2025

Penulis,



Dwi Sekar Sari Purba



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1 Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2 Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3 Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / إ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / أُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4 Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1 Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

2 Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

3 Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

- 1 Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
- 2 Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Mistr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- 3 Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Dwi Sekar Sari Purba
NIM. : 210603074
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kota Banda Aceh (Studi Pada Pusat Studi Tax Center UIN Ar- Raniry)”
Pembimbing I : Ana Fitria,S.E., M.Sc
Pembimbing II : Akmal Riza, S.E., M.Si.

Peyampaian dan pelaporan pajak suatu kewajiban setiap warga negara sebagai Wajib Pajak dalam menyelenggarakan pemenuhan atas pendapatan belanja negara untuk pembangunan serta sebagai fungsi peningkatan kesejahteraan rakyat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry baik secara parsial maupun simultan. Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, sumber data primer penyebaran kuesioner dengan teknik *jugmental sampling* terhadap 100 Wajib Pajak di kota Banda Aceh. Hasil analisis data regresi linier berganda membuktikan bahwa baik secara parsial maupun simultan variabel literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry di Kota Banda Aceh,

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, literasi keuangan, kepuasan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.4.3 Manfaat Kebijakan	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
 BAB II LANDASAN TEORI	 14
2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	14
2.2 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.3 Kepuasan Wajib Pajak	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak.....	17
2.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak	19
2.4 Literasi Perpajakan.....	21

2.4.1 Pengertian Literasi Perpajakan	21
2.4.2 Pentingnya Keberadaan Literasi Keuangan	23
2.4.4 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Literasi Keuangan	24
2.4.5 Indikator Literasi Keuangan.....	25
2.5 Kualitas Pelayanan.....	26
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.5.2 Dasar-Dasar Pelayanan	27
2.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	30
2.5.4 Aspek Standar Pelayanan.....	30
2.5.5 Indiaktor Kualitas Pelayanan	36
2.6 Penelitian Terdahulu	38
2.7 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	49
2.8 Kerangka Pemikiran.....	51
2.9 Hipotesis Statistik.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Jenis Penelitian.....	53
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Populasi dan Sampel	54
3.3.1 Populasi Penelitian.....	54
3.3.2 Sampel Penelitian	55
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4.1 Sumber Data.....	57
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	58
3.5.1 Definisi Variabel	58
3.5.2 Operasionalisasi Variabel	59
3.6 Skala Pengukuran.....	60
3.7 Metode Analisi Data	61
3.7.1 Uji Validitas).....	61
3.7.2 Uji Reliabilitas	62

3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
3.7.4 Regresi Linier Berganda	64
3.7.5 Pengujian Determinasi (R^2)	65
3.8 Rancangan Pembuktian Hipotesis.....	66
3.8.1 Pengujian Parsial.....	66
3.8.2 Pengujian Simultan	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.2 Visi dan Misi Tax Center UIN Ar-Raniry	71
4.1.3 Struktur Organisasi Tax Center UIN Ar-Raniry	72
4.1.4 Deskripsi dan Karakteristik Responden Penelitian	74
4.1.5 Skor Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	77
4.1.6 Hasil Analisis Kualitas Instrumen	79
4.1.7 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	82
4.1.8 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier..	85
4.1.9 Hasil Pengujian Hipotesis.....	87
4.1.10 Hasil Pengujian Determinasi.....	89
4.2 Pembahasan	90
4.2.1 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	90
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	93
4.2.3 Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (Simultan) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	95
4.2.4 Rekomendasi Literasi Keuangan, Kualitas dan Kepuasan Wajib Pajak.....	96

BAB V PENUTUP.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	98
 DAFTAR PUSTAKA	 100
LAMPIRAN LAMPIRAN	107



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	59
Tabel 3.2 Skala Likert (Pernyataan Positif).....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian (Kelamin)	75
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian (Usia).....	75
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian (Pendidikan)	76
Tabel 4.4 Score Tanggapan Responden Terhadap Literasi Keuangan	77
Tabel 4.5 Score Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.6 Score Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan WP	79
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	80
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	82
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Multikolinieritas	84
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Simultan	88
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	89

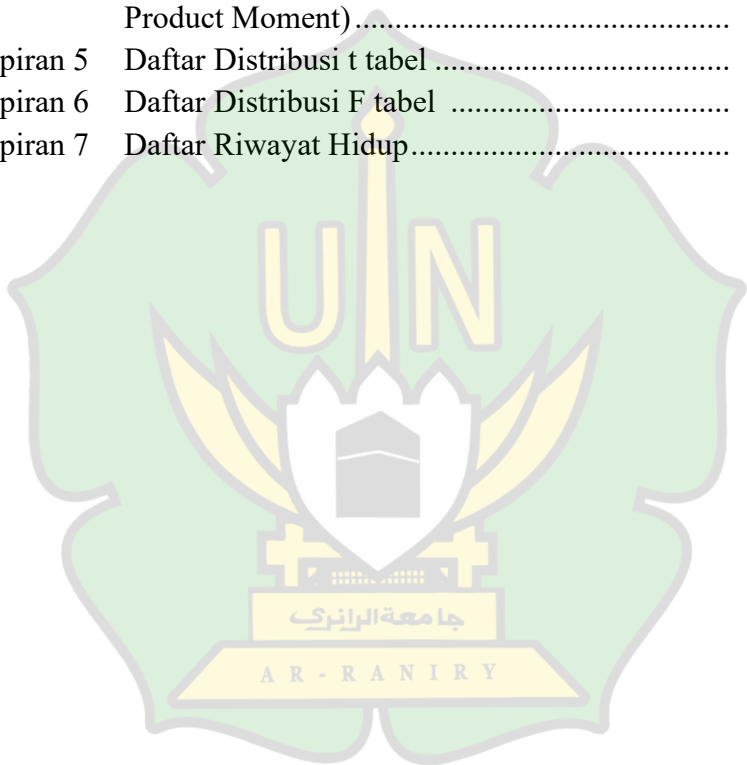
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Indek Kepuasan Pada Pelayanan Pajak di Indonesia	3
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tax Center UIN Ar-Raniry (Daftar Kepengurusan Relawan Pajak).....	73
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas (<i>Histogram</i>).....	82
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas (<i>P-Plot</i>)	83
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Heteroskesdasitas (<i>Scatterplot</i>)	85



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	107
Lampiran 2 Tabulasi Data	112
Lampiran 3 Output SPSS	117
Lampiran 4 Daftar Distribusi r tabel (Nilai Kritis Product Moment)	135
Lampiran 5 Daftar Distribusi t tabel	137
Lampiran 6 Daftar Distribusi F tabel	140
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	143



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perpajakan sebagai sumber pendapatan sah negara selain hasil alam yang sangat vital, karena hasilnya digunakan untuk membiayai kebutuhan roda pemerintah suatu negara, membangun infrastruktur, serta mewujudkan tujuan-tujuan negara yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Berdasarkan regulasi tersebut, negara memerlukan dasar hukum yang mengikat dalam pemungutan pajak, sehingga kewajiban membayar pajak dapat dipaksakan secara sah dan efektif. Oleh karena itu, aturan yang jelas dan tegas, negara dapat menjalankan wewenangnya secara maksimal untuk mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan. Dalam pemungutan pajak yang efektif juga memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat, yang dapat tercapai jika ada sinergi antara dasar hukum pajak dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Fakhruzy, 2020).

Kepuasan wajib pajak menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan sistem pemungutan pajak, peran otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jika pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, hal ini akan menciptakan pengalaman yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, sinergi antara dasar hukum pemungutan pajak yang sah dan pelayanan

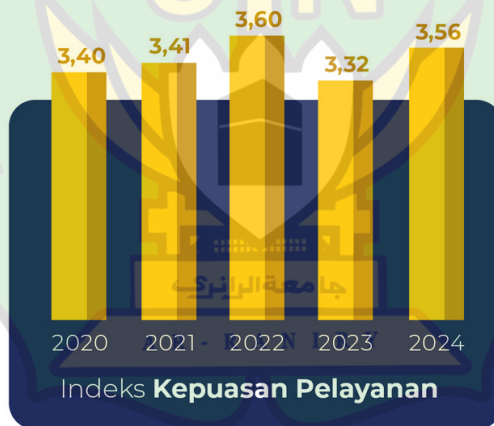
publik yang berkualitas menjadi kunci utama dalam mendukung pembangunan negara melalui pajak.

Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan oleh kegiatan melayani, sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar dan melaporkan pajak. Kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk, dan variatif, sehingga menuntut organisasi untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, berkualitas tinggi, dan biaya yang terjangkau. Dengan kata lain, pengorbanan seminimal mungkin, konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan. Kepuasan wajib pajak di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Dalam kajian yang dilakukan Yolandha & Intan (2023) menyatakan masih banyak terdapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pajak yang kurang memuaskan. Banyak wajib pajak merasa takut atau tidak nyaman saat berinteraksi dengan pegawai pajak, yang dapat mengurangi minat mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Survei Indeks kepuasan pelayanan perpajakan pada tahun 2020 tercatat sebesar 3,40%, pada tahun 2021 meningkat sedikit menjadi 3,41%, kemudian pada tahun 2022 meningkat 3,60% lebih tinggi dari sebelumnya, sedangkan di tahun 2023 sedikit mengalami penurunan yakni 3,32% serta pada tahun 2024 naik menjadi 3,56% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan adanya penurunan di tahun 2023, secara keseluruhan

indeks kepuasan pelayanan kategori skala 4 (88,97%) dan menjadi tantangan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak (DJPonline-pajak.go.id, 2025). Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu langkah strategis yang harus diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dan, pada akhirnya, meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan (Astari et al., 2022).

Gambar 2.1
Indek Kepuasan Pada Pelayanan Pajak di Indonesia
(Angka dalam Persen Kecuali Tahun)



Sumber: pajak.go.id, diolah (2025)

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat, pemerintah telah mencanangkan program yang dikenal dengan istilah Relawan Pajak. Program tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, serta

tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Harapannya, melalui program ini, otoritas pajak dapat memberikan solusi yang optimal dan excellent bagi masyarakat, dengan pelayanan yang berkualitas tinggi. Konsep service excellence ini menjadi hal yang sangat penting, tidak hanya bagi instansi pemerintah, tetapi juga bagi lembaga terkait lainnya, seperti Tax Center UIN Ar-Raniry yang bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam berbagai pelayanan perpajakan, termasuk pelaporan SPT tahunan, validasi NIK dengan NPWP, pengawasan pemenuhan kewajiban, dan penerbitan Surat Tagihan Pajak.

Sejak tahun 2022 Tax Center yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Ar-Raniry sebagai bentuk Lembaga kerjasama dengan DJP (Kanwil) Area Aceh untuk layanan penyampaian kewajiban perpajakan bagi masyarakat agar lebih mudah dengan dipandu beberapa relawan sebagai bentuk MoU kesepakatan. Tax Center berfungsi sebagai lembaga pusat pengkajian, pendidikan, pelatihan, serta sosialisasi di bidang perpajakan yang didirikan di lingkungan perguruan tinggi serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan utamanya meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan baik di kalangan akademisi maupun masyarakat luas. Tax Center menjadi sarana penghubung antara dunia pendidikan dan otoritas perpajakan guna mendukung penyebaran informasi dan pengetahuan terkait kewajiban dan hak perpajakan.

Sebagai salah satu organisasi pemerintah yang bertugas mengumpulkan penerimaan negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran dan fungsi Tax Center semakin menjadi sangat krusial. Dalam menjalankan tugasnya, Tax Center tidak hanya dapat mengandalkan aturan, prosedur, atau kebiasaan yang ada, tetapi harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik. Untuk itu, nilai-nilai yang harus dianut dan dijadikan acuan dalam memberikan layanan terbaik antara lain profesionalisme, yang mencakup integritas, disiplin, kompetensi, transparansi, akuntabilitas, meritokrasi, kemandirian, pelayanan prima, serta pembelajaran dan pemberdayaan. Dengan penerapan nilai-nilai ini, diharapkan Tax Center dapat berperan secara optimal dalam mendukung sistem perpajakan yang efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Pemilihan lokasi penelitian di Tax Center UIN Ar-Raniry Banda Aceh didasarkan pada peran institusi tersebut sebagai pusat edukasi dan layanan perpajakan bagi masyarakat. Dengan fokus pada wajib pajak yang berpotensi tinggi namun kurang teredukasi mengenai literasi keuangan dan perpajakan, Kepatuhan wajib pajak merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara dan bagian dari kewajiban wajib pajak kewarganegaraan di Indonesia. Di Kota Banda Aceh, banyak pengusaha yang tidak melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar, sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak. Sebagai upaya

untuk meningkatkan kesadaran ini, pihak Kantor Pelayanan Pajak sering mengadakan sosialisasi agar para pengusaha memahami pentingnya etika pajak dan memenuhi kewajiban perpajakan mereka setiap tahunnya (Riza, 2023). Saat ini, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah, terutama di kalangan wajib pajak yang baru memasuki dunia usaha. Data Badan Pusat Statistik (2021) menunjukkan bahwa banyak pelaku usaha belum sepenuhnya memahami kewajiban perpajakannya. Hal ini menciptakan tantangan bagi pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana literasi keuangan dan kualitas pelayanan dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan wajib pajak.

Literasi keuangan merupakan kemampuan individu untuk memahami dan menggunakan informasi keuangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan pribadi, termasuk kewajiban perpajakan (Ibda, 2019). Dalam konteks perpajakan, literasi keuangan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban dan hak-hak mereka, sehingga berimplikasi positif terhadap kepuasan mereka dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan.

Literasi keuangan yang tinggi dapat memberikan solusi atas permasalahan pengelolaan keuangan. Tingkat literasi seseorang yang tinggi mempengaruhi pertimbangan dan pemahaman pajak yang lebih baik dan pada akhirnya mengarahkan orang tersebut

untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Penelitian sebelumnya telah meneliti hubungan antara literasi keuangan dan kepuasan kewajiban pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak (Pirri & Halik, 2023). Selain itu penelitian Apriliani et al., 2023 menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak pebisnis online.

Kualitas Pelayanan salah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan juga kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkeselamatan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Junaedi, 2020).

Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak dengan memberikan pengalaman yang positif selama proses interaksi mereka dengan pihak otoritas pajak. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan, meskipun literasi keuangan wajib pajak cukup tinggi. Oleh karena itu,

kualitas pelayanan yang baik sangat berperan dalam menjaga hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak, serta mendorong wajib pajak untuk patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penelitian oleh Silalahi et al. (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang mencakup keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Ketika instansi perpajakan mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan ramah, wajib pajak cenderung merasa lebih dihargai dan puas. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk, seperti keterlambatan dalam memberikan informasi atau layanan yang tidak ramah, dapat menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak dan meningkatkan ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan. Irianto (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan wajib pajak, instansi perpajakan perlu terus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, baik dalam hal interaksi langsung maupun melalui layanan digital yang lebih efisien. Lebih lanjut, Penelitian oleh Yudianto (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi pada kepuasan wajib pajak, yang berimplikasi pada tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa memperbaiki kualitas

pelayanan di instansi perpajakan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Relevansi yang dilakukan oleh Agustin & Trihastuti (2023) bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Selain itu, penelitian Rohmawati (2022) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Namun, variabel lain juga mempengaruhi kepuasan tersebut, bahwa tidak semua aspek dari kualitas pelayanan berdampak langsung. Hal ini menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik di kantor pelayanan pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga mereka lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Kualitas pelayanan merupakan kewajiban kantor pelayanan pajak agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui perbaikan kemampuan teknis pegawai dan infrastruktur yang mendukung, seperti sistem pelayanan elektronik yang lebih efisien (Iriyanto & Rohman, 2022).

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, terdapat perbedaan hasil dari para peneliti sebelumnya terkait literasi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu ditindak lanjutin untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan yang bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Literasi

Keuangan dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Study Pada Tax Center Uin Ar- Raniry Banda Aceh”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
3. Apakah literasi Keuangan dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-

Raniry Banda Aceh

3. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry Banda Aceh

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan secara khusus tentang literasi keuangan wajib pajak dan kualitas pelayanan relawan pajak

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan berbagai pihak khususnya pada literasi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan relawan pajak dan tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Penelitian ini dapat menambah pemahaman perpajakan dan DJP wilayah dapat menerapkan kebijakan selaku penyelenggara perpajakan di Indonesia seperti KPP Pratama, KPPN Wilayah Aceh, Tax Center UIN Ar-Raniry lebih membuka peluang yang lebih baik agar meningkat kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini penulis membagi dalam 5 bab dan didalam setiap bab terbagi dalam beberap sub bab, hal ini untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, yang menjelaskan mengapa judul ini dianggap penting secara singkat, rumusan masalah yaitu permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yaitu alasan melakukan penelitian tersebut serta manfaat dari penelitian tersebut dan terdapat sistematika pembahasan yaitu gambaran secara umum mengenai isi bab dari penelitian ini.

Bab II Pembahasan, bab ini menguraikan tentang landasan teori dimana landasan teori yang menjabarkan dari variabel penelitian ini yaitu tentang pengaruh pelayanan relawan pajak berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan wajib pajak pada Tax Center Uin Ar- raniry Banda Aceh Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian terdahulu, serta persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan dan kerangka berpikir.

Bab III Metodologi Penelitian, pada bab ini menjelaskan mengenai metode-metode penelitian yang digunakan peneliti untuk mencari fakta terhadap permasalahan yang meliputi jenis

penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis data serta pembahasan dan interpretasi hasil pengolahan data. Bab ini membahas jawaban pertanyaan- pertanyaan pada rumusan masalah.

Bab V Kesimpulan, pada bab ini penulis memaparkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, serta yang ditunjukkan untuk berbagai pihak terkait.

