

**KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN MEMEDIASI PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Tahun 2020)**

Veliska Florence<sup>1</sup>, Sugi Suhartono<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia.

<sup>2</sup>Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia.

Corresponding Author. Email: sugi.suhartono@kwikkiangie.ac.id

Article Info	Abstract
<p><b>Keywords:</b> Implementation of e-Filling; Service Quality Satisfaction; Taxpayer Compliance Level</p> <p><b>Citation:</b> Florence, V., &amp; Suhartono, S. (2023). KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN MEMEDIASI PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Tahun 2020. <i>Jurnal Akuntansi</i>, 12(1).</p> <p><b>DOI</b> <a href="https://doi.org/10.46806/ja.v12i1.913">https://doi.org/10.46806/ja.v12i1.913</a></p> <p><b>URL:</b> <a href="https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JA/article/view/913">https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JA/article/view/913</a></p>	<p><i>Taxes are one of the largest sources of state revenue that Indonesia relies on. One of the efforts to increase tax revenue is to increase taxpayer compliance. The services provided by the Directorate General of Taxes are electronic tax services to provide satisfaction to taxpayers. This study aims to determine the effect of whether the electronic tax services provided affect the level of taxpayer compliance with service quality satisfaction as a mediator. The sample was taken using a non-probability sampling technique with a judgment sampling method with a sample of 100 respondents. The data analysis techniques used were data quality test, classical assumption test, regression analysis test, and Sobel test to determine the effect of the mediating variable. The results show that the application of e-Filling has a positive and significant effect on the level of taxpayer compliance, the satisfaction of service quality has a positive and significant effect on the level of taxpayer compliance, the application of e-Filling has a positive and significant effect on service quality satisfaction, the application of e-Filling has a positive effect. and significant to the level of taxpayer compliance through service quality satisfaction.</i></p>

## 1. Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu instrumen yang diandalkan oleh banyak negara, tidak terkecuali Indonesia, dalam merespons pandemi Covid-19. Pada awal respons, pemerintah menggunakan pajak untuk mengatasi efek wabah virus corona terhadap perekonomian Indonesia. Dengan pajak, pemerintah ingin menjaga stabilitas perekonomian dalam negeri dengan menjaga daya beli masyarakat, dan produktivitas kegiatan masyarakat di sektor tertentu yang terdampak pandemi Covid-19.

Penerimaan perpajakan merupakan sumber pendapatan negara terbesar dalam membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Oleh sebab itu, pemerintah terus berusaha meningkatkan penerimaan perpajakan dengan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cempaka Putih sampai dengan tahun 2018 yaitu 71.787 Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan belum mencapai target yang telah ditentukan. Berdasarkan data dari Direktorat Jendral Pajak sampai semester I 2020, jumlah Wajib Pajak yang sudah melaporkan SPT hanya 11,46 juta Wajib Pajak dari target 19 juta Wajib Pajak. Artinya masih ada 7,54 juta Wajib Pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Selama masa pandemi tahun 2020, peningkatan kepuasan Wajib Pajak menjadi strategi utama bagi instansi pemerintah di Indonesia agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan Wajib Pajak merupakan gambaran dari keselarasan, antara harapan, keinginan, kebutuhan seseorang dengan hasil yang didapatkan lantaran adanya sebuah sistem. Pasalnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima Wajib Pajak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka maka mereka akan merasa tidak puas (Sari dan Erawati, 2018).

Untuk mencegah perluasan penyebaran virus corona, maka pelayanan perpajakan secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh Indonesia ditiadakan. Maka untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan penerimaan pajak ditengah kondisi pandemi Covid-19 selama tahun 2020, Direktorat Jendral Pajak menghimbau semua wajib pajak untuk melakukan pengurusan pajak secara *online* dari rumah melalui DJP Online. Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern dengan pelayanan perpajakan yang berbasis pada *e-System*, seperti: *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Billing* diharapkan kepuasan Wajib Pajak dapat meningkat sehingga penerimaan negara dapat meningkat.

Wajib pajak yang diberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam menyampaikan pajaknya maka Wajib Pajak akan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penerapan *e-Filling* yang semakin baik akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan pajaknya. Hasil penelitian Sari dan Erawati (2018) menyatakan bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun hasil penelitian Desyanti dan Amanda (2020) menyatakan bahwa penerapan *e-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena masih ada Wajib Pajak yang belum paham terhadap teknologi informasi. Selain meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, penerapan *e-Filling* yang baik juga akan meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Satria (2018) menyatakan bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Kepuasan kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena jika Wajib Pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka Wajib Pajak akan dengan senang hati melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Hasil penelitian Suarjana et al. (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, kepuasan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-Filling* terhadap kepuasan kualitas pelayanan, dan penerapan *e-Filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan.

### 1.1 Teori Planned Behavior

*Theory of Planned Behavior* menjelaskan mengenai perilaku yang dilakukan individu timbul karena adanya niat dari individu tersebut untuk berperilaku dan niat individu disebabkan oleh beberapa faktor internal dan eksternal dari individu tersebut. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa niat individu untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor. Yang pertama adalah *behavioral beliefs* yaitu tentang keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut. Yang kedua adalah *normative beliefs* yaitu tentang keyakinan tentang norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Yang ketiga adalah *control beliefs* yaitu keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut. Persepsi kontrol perilaku dapat menimbulkan kontrol terhadap perilaku tersebut (Ajzen, 1991).

### 1.2 Task Technology Fit

*Task Technology Fit* merupakan tingkat dimana teknologi dapat membantu individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Teori ini menjelaskan bahwa kinerja seseorang dalam menjalankan tugasnya akan meningkat apabila sebuah teknologi menyediakan fitur-fitur yang berkaitan dengan tugas tersebut (Dewi, 2019). Teori tersebut menyimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara tugas dan dukungan teknologi, akan mempengaruhi kinerja seseorang dan pemanfaatan teknologi. Dapat dikatakan bahwa orang akan menerima atau menggunakan teknologi jika teknologi tersebut sesuai atau memenuhi kebutuhan untuk menyelesaikan tugasnya (Kurniabudi dan Assegaff, 2018).

### 1.3 Technology Acceptance Model

*Technology Acceptance Model* atau model penerimaan teknologi merupakan model yang dibangun dan digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM bertujuan untuk memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi dan menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya.

#### 1.4 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan *e-Filling* merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak merasakan manfaat dan kemudahan dalam kegiatan perpajakannya sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model*. Aplikasi yang terhubung secara *online* dan *realtime* dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu yang akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ulyani, 2016). Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya dapat dilihat dari kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya yaitu menyampaikan Surat Pemberitahuan. Penyampaian Surat Pemberitahuan dengan menggunakan program *e-Filling* yang memberikan manfaat dan kemudahan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung dengan hasil penelitian dari Kania et al. (2017) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang artinya bahwa semakin baik penerapan *e-Filling* maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat.

H<sub>1</sub>: Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 1.5 Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Jika Wajib Pajak merasa senang dengan kualitas pelayanan yang disajikan dalam *e-Filling* maka Wajib Pajak akan memiliki niat untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Karena adanya niat untuk menjalankan kewajiban perpajakannya, maka Wajib Pajak akan patuh dalam melaporkan pajaknya. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika kepuasan Wajib Pajak semakin rendah maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin rendah. Hal ini didukung dengan hasil penelitian dari Erawati dan Ratnasari (2018) dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.

H<sub>2</sub>: Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 1.6 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

Penerapan *e-Filling* memberikan pengaruh kepada kepuasan Wajib Pajak. Penerapan *e-Filling* merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan. Sehingga penerapan *e-Filling* memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan karena pelayanan *e-Filling* yang diberikan mudah dan dapat menghemat waktu. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Pratama Putra and Padriyansyah (2019) yang menyatakan bahwa sistem media elektronik *e-Filling* berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna Wajib Pajak.

H<sub>3</sub>: Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan.

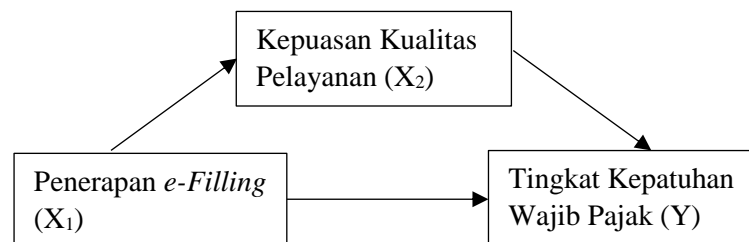
#### 1.7 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan

Penerapan *e-Filling* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan. Penerapan *e-Filling* dimaksudkan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Semakin baik penerapan *e-Filling* yang diberikan maka Wajib Pajak akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika Wajib Pajak puas dengan kualitas pelayanan maka Wajib Pajak akan dengan senang hati melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika penerapan *e-Filling* buruk dan tidak efisien maka akan semakin rendah tingkat kepuasan kualitas pelayanan, dan semakin rendah tingkat kepuasan maka akan semakin rendah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan (Sari dan Erawati, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian dari Sari dan Erawati (2018) yang menyatakan bahwa program *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan.

H<sub>4</sub>: Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan.

Berikut merupakan gambar kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran



## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP yang bertempat tinggal di kecamatan Cempaka Putih. Teknik pengumpulan data adalah dengan metode komunikasi dengan menyebarkan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*.

### 2.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

#### 2.2.1 Variabel Dependen

Pada penelitian ini, variabel dependennya adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dimensi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah pengetahuan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Martini et al., 2019). Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak menggunakan empat indikator menurut Chaizi Nasucha, dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:111). Masing-masing indikator diukur dengan menggunakan skala likert.

#### 2.2.2 Variabel Independen

Pada penelitian ini, variabel independennya adalah Penerapan *e-Filling*. Dimensi variabel penerapan *e-Filling* adalah Wajib Pajak dapat melaporkan SPT secara *online* (Martini et al., 2019). Sedangkan indikator program *e-Filling* menggunakan enam indikator menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016) dalam Martini et al. (2019). Masing-masing indikator diukur dengan menggunakan skala likert.

#### 2.2.3 Variabel Mediasi (*Intervening*)

Pada penelitian ini, variabel mediasinya adalah Kepuasan Kualitas Pelayanan. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan yang digunakan adalah tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan. Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kualitas pelayanan menggunakan empat indikator menurut Welly Surjono (2015).

## 2.3 Teknik Analisis Data

### 2.3.1 Analisis Regresi Linier

Menurut Ghozali (2018:95), analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Analisis regresi juga mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2018:96).

Pada penelitian ini, analisis regresi dilakukan sebanyak dua kali. Analisis regresi linear untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 25. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, telah diuraikan mengenai variabel independen, dependen, dan *intervening* sehingga dua model regresi berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Model Regresi Pertama:  $KEP = \beta_0 + \beta_1PEF + \beta_2KKP + \varepsilon$

Model Regresi Kedua:  $KKP = \beta_0 + \beta_3PEF + \varepsilon$

Keterangan:

- KEP : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
- PEF : Penerapan *e-Filling*
- KKP : Kepuasan Kualitas Pelayanan
- $\beta_0$  : Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien regresi
- $\varepsilon$  : Error

**2.3.2 Analisis Jalur (Path Analysis)**

Ghozali (2018:245) menyatakan bahwa analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh tidak langsung dari suatu model penelitian melalui variabel mediasi.

Uji Sobel

Menurut Ghozali (2018:244), pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) yang dikenal dengan uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel X (independen) ke Y (dependen) melalui M (*intervening*). Uji Sobel dilakukan dengan cara menghitung standar eror pengaruh tidak langsung yaitu sebagai berikut:

$$Sp2p3 = \sqrt{p3^2Sp2^2 + p2^2Sp3^2 + Sp2^2Sp3^2}$$

Keterangan:

- Sp2p3 : Standar eror pengaruh tidak langsung
- p2 : Koefisien jalur variabel *intervening* dengan variabel dependen
- p3 : Koefisien jalur variabel independen dengan variabel *intervening*
- Sp2 : Standar eror koefisien jalur P2
- Sp3 : Standar eror koefisien jalur P3

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu dihitung nilai t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{p2p3}{Sp2p3}$$

Jika nilai t hitung > 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh mediasi (pengaruh tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen).

**3. Hasil dan Pembahasan**

**3.1 Analisis Deskriptif**

**3.1.1 Uji Validitas**

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan/ Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X	1	0,746	0,361	Valid
	2	0,715	0,361	Valid
	3	0,789	0,361	Valid
	4	0,781	0,361	Valid
	5	0,825	0,361	Valid

Variabel	Pertanyaan/ Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
	6	0,837	0,361	Valid
	7	0,672	0,361	Valid
	8	0,618	0,361	Valid
	9	0,837	0,361	Valid
	10	0,671	0,361	Valid
	11	0,860	0,361	Valid
<b>Y</b>	1	0,823	0,361	Valid
	2	0,819	0,361	Valid
	3	0,779	0,361	Valid
	4	0,801	0,361	Valid
	5	0,844	0,361	Valid
	6	0,768	0,361	Valid
	7	0,831	0,361	Valid
	8	0,886	0,361	Valid
	9	0,926	0,361	Valid
	10	0,812	0,361	Valid
	11	0,810	0,361	Valid
<b>Z</b>	1	0,756	0,361	Valid
	2	0,782	0,361	Valid
	3	0,881	0,361	Valid
	4	0,874	0,361	Valid
	5	0,811	0,361	Valid
	6	0,902	0,361	Valid
	7	0,842	0,361	Valid
	8	0,826	0,361	Valid

Berdasarkan hasil data diatas, setiap pertanyaan dalam variabel penerapan *e-Filling*, kepuasan kualitas pelayanan, dan tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki r hitung > r tabel sehingga semua pernyataan tersebut dinyatakan valid. Oleh sebab itu, semua butir pernyataan dalam penelitian dapat digunakan dalam kuesioner penelitian

### 3.1.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Based on Standarized Items</i>	Keterangan
Penerapan <i>e-Filling</i>	0,927	Reliabel
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0,931	Reliabel
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0,953	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuesioner tersebut, setiap variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,7 sehingga setiap variabel yang digunakan dapat dikatakan reliabel. Artinya, jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

### 3.1.3 Statistik Deskriptif

**Tabel 3.** Statistik Deskriptif

Variabel	N	Frekuensi Jawaban		Rata-rata Jawaban
		Minimum	Maksimum	
X	100	1	5	4,27
Y	100	1	5	4,31
Z	100	1	5	4,26

Berdasarkan hasil analisis deksriptif, variabel penerapan *e-Filling* memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,27, artinya bahwa menurut persepsi responden, penerapan *e-Filling* cepat, efisien, tidak merepotkan, ramah lingkungan, serta mudah digunakan. Variabel tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,31, artinya bahwa wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Variabel kepuasan kualitas pelayanan memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,26, artinya bahwa wajib puas dengan sistem pajak online.

## 3.2 Uji Asumsi Klasik

### 3.2.1 Uji Normalitas

**Tabel 4.** Hasil Uji Normalitas

Model Penelitian	Asymp Sig. (2-tailed)
Model Pertama	0,000
Model Kedua	0,000

Model persamaan pertama dan kedua memiliki nilai Asymp Sig. sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  yang menunjukkan bahwa model persamaan pertama dan kedua memiliki data yang tidak berdistribusi normal. Namun berdasarkan Bowerman, et al (2017:335) dikatakan bahwa data dianggap berdistribusi normal karena jumlah sampel yang dimiliki dalam pengujian ini lebih dari 30. Dikarenakan pengujian ini menggunakan 100 sampel, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

### 3.2.2 Uji Multikolonieritas

**Tabel 5.** Hasil Uji Multikolonieritas Model Pertama

Variabel	Tolerance	VIF
Penerapan e-Filling	1,000	1,000

**Tabel 6.** Hasil Uji Multikolonieritas Model Kedua

Variabel	Tolerance	VIF
Penerapan e-Filling	0,323	3,092
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0,323	3,092

Berdasarkan hasil pengujian multikolonieritas pada model persamaan pertama dan kedua dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  yang menunjukkan bahwa tidak adanya multikolonieritas pada semua variabel di model persamaan pertama dan kedua.

### 3.2.3 Uji Heterokedastisitas

**Tabel 7.** Hasil Uji Heterokedastisitas Model Pertama

Variabel	Sig.
Penerapan e-Filling	0,164

**Tabel 8.** Hasil Uji Heterokedastisitas Model Kedua

Variabel	Sig.
Penerapan e-Filling	0,164
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0,155

Seluruh variabel independen pada model persamaan pertama dan kedua memiliki nilai Sig. > alpha 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pada kedua model persamaan tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3.2.4 Uji Autokorelasi

**Tabel 9.** Hasil Uji Autokorelasi

Model Penelitian	Durbin-Watson
Model Pertama	2,058
Model Kedua	1,992

Model persamaan pertama memiliki nilai dl sebesar 1,654 dan nilai du sebesar 1,694. Nilai Durbin-Watson sebesar 2,058 berada diantara du dengan (4-du) yaitu  $1,694 < 2,058 < 2,306$ , maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan pertama tidak terjadi gejala autokorelasi. Pada model persamaan kedua memiliki nilai dl 1,634 dan du 1,715. Nilai Durbin-Watson sebesar 1,992 berada diantara du dan (4-du) yaitu  $1,715 < 1,992 < 2,285$ , maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan kedua tidak terjadi gejala autokorelasi.

## 3.3 Analisis Regresi Linier

### 3.3.1 Estimasi Parameter

**Tabel 10.** Hasil Analisis Model Regresi

Keterangan	B	Keterangan
<b>Model Persamaan Pertama</b>		
Konstanta	8,430	-
Penerapan e-Filling	0,432	Koefisien Positif (+)
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0,493	Koefisien Positif (+)
<b>Model Persamaan Kedua</b>		
Konstanta	2,895	-
Penerapan e-Filling	0,663	Koefisien Positif (+)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada model persamaan pertama, maka diperoleh persamaan regresi yaitu  $KEP = 8,430 + 0,432PEF + 0,493KKP + \varepsilon$ , artinya bahwa pada persamaan ini diperoleh nilai konstanta sebesar 8,430, nilai koefisien regresi untuk penerapan *e-Filling* sebesar 0,432, dan kepuasan kualitas pelayanan sebesar 0,493 terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada model persamaan kedua, maka diperoleh persamaan regresi yaitu  $KKP = 2,895 + 0,663PEF + \varepsilon$ , artinya bahwa pada persamaan ini diperoleh nilai konstanta sebesar 2,895 dan nilai koefisien regresi untuk penerapan *e-Filling* sebesar 0,663 terhadap kepuasan kualitas pelayanan.



## 3.3.2 Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Tabel 11. Hasil Uji F

Model Regresi	Sig.
Model Pertama	0,000
Model Kedua	0,000

Model regresi pertama memiliki nilai Sig. 0,000 < alpha 0,05, artinya penerapan *e-Filling* dan kepuasan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Model regresi kedua memiliki nilai Sig. 0,000 < alpha 0,05, artinya model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan kualitas pelayanan.

## 3.3.3 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 12. Hasil Uji t

Keterangan	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
<b>Model Persamaan Pertama</b>		
Penerapan e-Filling	0,000	0,0000
Kepuasan Kualitas Pelayanan	0,001	0,0005
<b>Model Persamaan Kedua</b>		
Penerapan e-Filling	0,000	0,0000

Pada model regresi pertama dapat dilihat bahwa variabel penerapan *e-Filling* memiliki nilai Sig. (1-tailed) < alpha 0,05, yang artinya bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kepuasan kualitas pelayanan memiliki nilai Sig. (1-tailed) < alpha 0,05, yang artinya bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada model regresi kedua dapat dilihat bahwa variabel penerapan *e-Filling* memiliki nilai Sig. (1-tailed) < alpha 0,05, yang artinya bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

3.3.4 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Regresi	R-Square
Model Pertama	0,585
Model Kedua	0,677

Model regresi pertama memiliki nilai R-Square sebesar 0,585. Hal ini menunjukkan bahwa 58,5% variabel tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh penerapan *e-Filling* dan kepuasan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

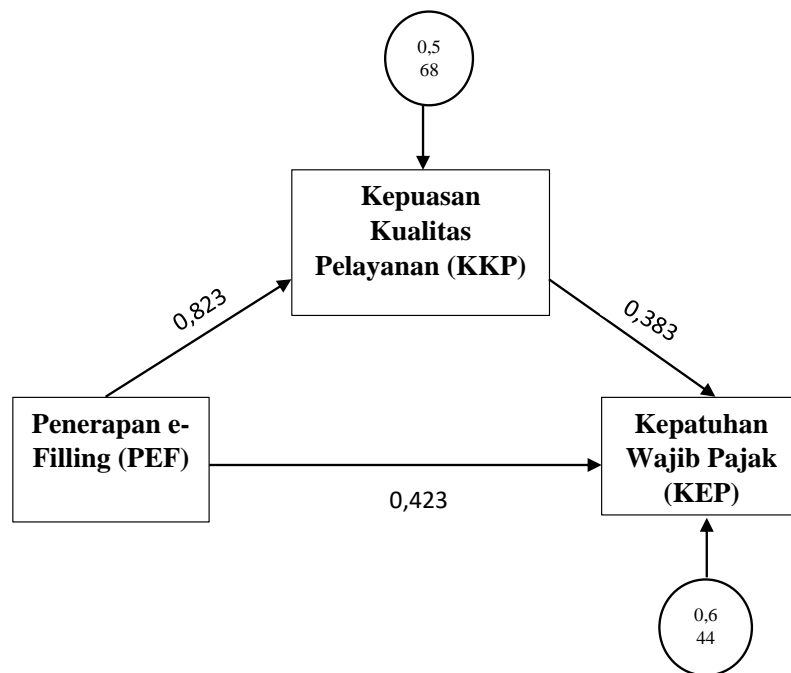
Model regresi kedua memiliki nilai R-Square sebesar 0,677. Hal ini menunjukkan bahwa 67,7% variabel kepuasan kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh penerapan *e-Filling*. Sedangkan sisanya sebesar 32,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

3.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Ghozali (2018), setiap nilai p menggambarkan jalur dan koefisien jalur. Nilai p pada masing-masing jalur ditunjukkan sebagai berikut:

Pengaruh langsung PEF ke KEP	=	0,423
Pengaruh tidak langsung PEF ke KKP ke KEP (0,823 x 0,383)	=	<u>0,315209</u> +
Total Pengaruh (korelasi PEF ke KEP)	=	0,738209

Gambar 2. Model Analisis Jalur



### 3.5 Uji Sobel

Pada analisis jalur diperoleh pengaruh mediasi Kepuasan Kualitas Pelayanan untuk variabel Penerapan *e-Filing* sebesar 0,315209. Kemudian diuji dengan sobel test:

$$Sp2p3 = \sqrt{(0,493)^2(0,046)^2 + (0,663)^2(0,142)^2 + (0,046)^2(0,142)^2}$$

$$Sp2p3 = 0,0971$$

Setelah menghitung  $Sp2p3$ , berikut adalah perhitungan nilai t statistik pengaruh mediasi:

$$t = \frac{(0,663) \times (0,493)}{0,0971} = 3,37$$

Berdasarkan hasil pengujian sobel test diatas, t hitung yang diperoleh adalah sebesar 3,37 dimana nilainya lebih besar dari 1,96. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh mediasi dari variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan yang menghubungkan antara variabel Penerapan *e-Filing* dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3.6 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

#### 3.6.1 Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,432 dimana angka tersebut menunjukkan arah positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai sig sebesar  $0,0000 < 0,05$ , maka hal ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satria (2018), Sari & Erawati (2018), Ersania & Merkusiwati (2018), dan Martini et al. (2019) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi yang menunjukkan arah positif menjelaskan bahwa tinggi rendahnya penerapan *e-Filing* akan memiliki arah yang sama dengan tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dapat dibuktikan dari rata-rata total variabel Penerapan *e-Filing* memiliki rata-rata total pada analisis deskriptif sebesar 4,27, yang artinya Wajib Pajak puas dengan manfaat dan kemudahan yang terdapat pada *e-Filing*. Dan pada variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki rata-rata total pada analisis deskriptif

sebesar 4,31, artinya Wajib Pajak memiliki kepatuhan akan kewajiban perpajakannya.

Oleh sebab itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak puas dengan kemudahan dan manfaat yang diberikan *e-Filling* sehingga Wajib Pajak pun patuh dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan. Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa  $H_1$  diterima (tidak tolak  $H_0$ ).

### 3.6.2 Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,493, dimana angka tersebut menunjukkan arah positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai sig sebesar  $0,0005 < 0,05$ , maka hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Satria (2018) dan Sari & Erawati (2018) yang menyatakan bahwa Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi yang menunjukkan arah positif menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kepuasan kualitas pelayanan akan memiliki arah yang sama dengan tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dapat dibuktikan dari rata-rata total variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan pada analisis deskriptif yaitu sebesar 4,26, artinya secara rata-rata, Wajib Pajak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dan pada variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki rata-rata total pada analisis deskriptif sebesar 4,31, artinya Wajib Pajak dikategorikan sebagai Wajib Pajak yang patuh. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga Wajib Pajak pun patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa  $H_2$  diterima (tidak tolak  $H_0$ ).

### 3.6.3 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,663, dimana angka tersebut menunjukkan arah positif terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan. Dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai sig sebesar  $0,0000 < 0,05$ , maka hal ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratama Putra & Padriyansyah (2019), Damayanti & Fauzi (2016), Satria (2018), dan Sari & Erawati (2018) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Koefisien regresi yang menunjukkan arah positif menjelaskan bahwa tinggi rendahnya penerapan *e-Filling* akan memiliki arah yang sama dengan tinggi rendahnya kepuasan kualitas pelayanan. Dapat dibuktikan dari rata-rata total variabel Penerapan *e-Filling* pada analisis deskriptif yaitu sebesar 4,27, artinya secara rata-rata, Wajib Pajak menyukai kemudahan dan kecepatan yang terdapat pada program *e-Filling*. Dan pada variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan memiliki rata-rata total pada analisis deskriptif yaitu sebesar 4,26, artinya secara rata-rata, Wajib Pajak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa program *e-Filling*. Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa  $H_3$  diterima (tidak tolak  $H_0$ ).

### 3.6.4 Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil pengujian t sebesar  $3,37 > 1,96$ , maka hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kualitas Pelayanan dapat memediasi Penerapan *e-Filling* dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan *e-Filling* dimaksudkan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Semakin baik penerapan *e-Filling* yang diberikan maka Wajib Pajak akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika Wajib Pajak puas dengan kualitas pelayanan maka Wajib Pajak akan dengan senang hati melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepuasan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satria (2018), dan Sari & Erawati (2018) yang menyatakan bahwa Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-Filling* dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa  $H_4$  diterima (tidak tolak  $H_0$ ).

#### 4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dalam penelitian ini, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat cukup bukti bahwa Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Terdapat cukup bukti bahwa Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Terdapat cukup bukti bahwa Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan.
4. Terdapat cukup bukti bahwa Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Kualitas Pelayanan.

Dalam proses penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dalam penelitian. Maka peneliti hendak memberikan beberapa saran, yaitu :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah atau mengganti variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan *e-System* lainnya seperti *e-SPT*, *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Faktur*, dan *e-System* lainnya sebagai variabel bebas.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah setiap pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner yang sesuai dengan situasi yang sedang terjadi.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menentukan ukuran sampel (responden) yang lebih besar agar penelitian selanjutnya dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya.
4. Pengumpulan data selain menggunakan kuesioner dapat menggunakan sistem wawancara.
5. Penelitian selanjutnya dapat mengganti variabel mediasi dengan variabel pemoderasi. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan sosialisasi perpajakan atau preferensi resiko sebagai variabel pemoderasi.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih spesifik dalam menentukan objek penelitian. Peneliti dapat menambah pertanyaan dalam kuesioner seperti alamat domisili atau alamat KTP.

#### Daftar Pustaka

- Ajzen, Icek. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Bowerman, B. L., O'Connell, R. T., & Murphree, E. S. (2017). *Business Statistics In Practice Using Data, Modelling, And Analytics, Eight Edition*. New York : McGraw- Hill Education.
- Damayanti, Fitri, Achmad Fauzi. (2016). Pengaruh Fasilitas Drop Box, E-SPT, dan E-Filling Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Akuntabilitas*, Vol. VIII No. 3, 225-237.
- Desyanti, Amelia, dan Lailatul Amanda. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Gresik Utara. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Vol. 9 No. 4.
- Devano, Sony, and Kurnia Siti Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, Dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, Made Ayu Chandra. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi, Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)* Vol. 1 No. 3, 317-368.
- Ersania, Gusti Ayu Raisa, and Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 22 No. 3, 1882-1908.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kania, Putu et al. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak ( Kpp ) Pratama Singaraja. *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*, Vol. 7 No. 1.
- Kurniabudi, Kurniabudi, & Setiawan Assegaff. (2018). Model Persepsi Penggunaan Media Sosial Pada

- Perkuliahan Dengan Modifikasi Task Technology Fit Dan Expectation Confirmation Theory. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*.
- Pratama Putra, Dimas, dan Padriyansyah. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang). *JRB-Jurnal Riset Bisnis* Vol. 2 No. 22, 102-111.
- Sari, Rita Ratna, dan Teguh Erawati. (2018). Pengaruh Penerapan Efiling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 6 No. 1, 1-10.
- Satria, Eka Wibawa. (2018). Pengaruh Peran Sistem Elektronik E-Filling Terhadap Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Semarang Timur). *Jurnal Ilmiah Komputer Akuntansi (KOMPAK)*, Vol. 11 No. 1, 12–19.
- Sobel, Michael E. (1982). “Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models.” *Sociological Methodology*.
- Surjono, Welly. (2015). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, Vol. 7 No. 2, 13-28.
- Ulyani, Thropy Atika. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi (JAK)* Vol 1 No. 2, 40–52.