

Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)

S A Deva^{*1}, Triyono²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

E-mail: sarahayuu0279@gmail.com¹

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-filing* dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 156 responden. Teknik pada analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analyze*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak tidak mengintervening pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kepuasan wajib pajak mampu mengintervening pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta.

Kata kunci: *e-filing*; pelayanan pajak; kepuasan wajib pajak; kepatuhan wajib pajak

Abstract. This study aims to analyze the effect of the applicatin of e-filing and tax services on individual taxpayer compliance through taxpayer satisfaction as an intervening variable in the Pratama Surakarta Tax Office (KPP). The research data were obtained from questionnaires (primary). The sampling technique uses the incidental sampling method. The number of samples in this study were 156 respondents. The data analysis technique used is Path Analyze. The results of this study indicate that the application of e-filing and tax services has an effect on taxpayer satisfaction. The application of e-filing affects taxpayer compliance. Tax services and taxpayer satisfaction have no effect on taxpayer compliance. Taxpayer satisfaction does not interfere with the effect of the application of e-filing on taxpayer compliance, while taxpayer satisfaction is able to intervene the effect of tax services on taxpayer compliance at the Pratama Surakarta Tax Office (KPP).

Keywords: e-filing; tax service; taxpayer satisfaction; taxpayer compliance

1. Pendahuluan

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dalam suatu negara. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Pembangunan nasional yang maksimal memerlukan adanya kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dilakukan melalui reformasi sistem pemungutan pajak, yaitu dari *Official Assessment System* digantikan dengan *Self Assessment System*. Upaya berikutnya dengan melakukan perubahan terhadap suatu program yang dapat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam penghitungan, pengisian, dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing* atau *electronic filing system*.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, 2012:7). Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. pelayanan prima adalah bentuk keseriusan negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fsikus.

Kepuasan masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiscus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Rangkuti, 2006:57). Dan juga kemudahan dalam pelaporan SPT melalui *e-filing* akan menambah kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang meningkat sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih negara atas kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai juga diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga negara untuk membayar pajak.

Dengan adanya latar belakang yang telah dijelaskan mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)”. Pembaruan penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya, serta penelitian ini dilakukan dalam kondisi pandemic *covid-19* yang memungkinkan memiliki hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

2. Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1. Kajian Pustaka

Pada penelitian ini menggunakan teori yang telah dikembangkan oleh *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang diprakarsai oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. Teori perilaku terencana mengatakan bahwa selain sikap terhadap perilaku dan norma subyektif, orang juga mempertimbangkan kontrol perilaku yang dirasakan melalui kemampuan mereka. Terdapat tiga keyakinan dalam teori ini yaitu keyakinan normal, keyakinan perilaku, dan keyakinan kontrol.

Berdasarkan Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Fungsi pajak ada empat, yaitu fungsi anggaran (budgeter), fungsi mengatur (regulasi), fungsi pemerataan (pajak distribusi), dan fungsi stabilisasi. Roth et al, mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai pengarsipan semua pengembalian pajak yang diperlukan pada

waktu yang tepat dan pengembalian pajak secara akurat melaporkan kewajiban pajak sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku pada saat pengembalian tersebut diajukan.

Sesuai dengan Keputusan Direktorat Jendral Pajak No. Kep-88/PJ/2004 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik dalam pasal 1 dijelaskan bahwa wajib pajak dapat menyerahkan Surat Pemberitahuan elektronik melalui Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. E-filing adalah layanan pengisian dan pengiriman wajib pajak (SPT) wajib pajak elektronik kepada Direktorat Jendral Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Menurut Pandiangan (2007: 38) sistem e-filing didefinisikan sebagai cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem online dan real time.

Pelayanan perpajakan menurut Siregar (2012:7) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi kepuasan menurut Kotler (2005:11) “Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

2.2. Pengembangan Hipotesis

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Desrini Ningsih, Fany Rahma Sari, dan Heryenzus (2019), Jorge Samuel Wahyu, dan Hendra F Santoso (2018) bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Al Musadieq dan Gunawan Eko Nurtjahjono (2015) bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Putu Rara Sasmita dan Ni Luh Supadmi (2016), Wulandari Agustiningih (2016), dan Putri Maria Andriani (2019) menunjukkan hasil bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Kilapong G Ester, Grace B Nangoi, dan Stanly W Alexander (2017) dan Rudolof A Tulenan, Jullie J Sondakh, dan Sherly Pinatik (2017) menemukan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada perbedaan menurut Pratiwi (2013) dan Intan Nurul Muslimah (2020) pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Jorge Samuel Wahyu dan Hendra F Santoso (2018), dan Sujana (2020) menunjukkan hasil bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada perbedaan menurut Putri Maria Andriani (2019) kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Teguh Erawati dan Rita Ratnasari (2018) menunjukkan hasil bahwa kepuasan wajib pajak dapat mengintervening pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada perbedaan menurut Sujana (2020) kepuasan wajib pajak tidak dapat mengintervening pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Intan Nurul Muslimah (2020) menunjukkan hasil bahwa kepuasan wajib pajak mengintervening pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat merumuskan pengembangan hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

H₂ : Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

H₃ : Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₄ : Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₅ : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₆ : Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening

H₇: Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening

3. Metode Penelitian

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena atau gejala yang ada dengan menggunakan data-data numerik sebagai bahan utama dalam melakukan analisisnya (Sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta, yaitu sebanyak 164.676 Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik insidental sampling. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer berupa kuesioner. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 5 poin yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran

3.2.1 Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak (Y₂) adalah suatu peraturan yang menyatakan wajib pajak melaksanakan hak perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakan. dimensi yang digunakan dalam kepatuhan wajib pajak menggunakan skala likert (lima) poin untuk 4 pertanyaan. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Sri dan Ita (2009) yaitu :

- a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak
- d. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

3.2.2 Variabel Independen

Penerapan *E-filing* (X₁) adalah suatu cara penyampaian SPT (Masa dan Tahunan) atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang realtime melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Dimensi yang digunakan dalam penerapan *e-filing* menggunakan skala likert (lima) poin untuk 7 pertanyaan. Adapun indikator penerapan *e-filing* (www.pajak.go.id) sebagai berikut :

- a. Kecepatan pelaporan SPT
- b. Lebih hemat
- c. Penghitungan lebih cepat
- d. Kemudahan pengisian SPT
- e. Kelengkapan data pengisian SPT
- f. Lebih ramah lingkungan
- g. Tidak merepotkan

Pelayanan pajak (X₂) sendiri ini adalah pelayanan yang dilakukan di tempat pelayanan yang dilakukan oleh tempat pelayanan terpadu yang dikerjakan oleh pegawai pajak. Pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak diberikan dengan tanggung jawab untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada wajib pajak. Dimensi yang digunakan dalam pelayanan pajak menggunakan skala likert (lima) poin untuk 5 pertanyaan. Adapun indikator pelayanan pajak menurut Pasuraman et al (2014:27-28) sebagai berikut:

- a. Realibilitas (*realibility*)
- b. Daya Tanggap (*responsivess*)

- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti Fisiki (*tangibles*)

3.2.3 Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independent dengan dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur, menurut Tuckman (Sugiyono, 2007). Variabel intervening yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y1). Kepuasan Wajib Pajak adalah keadaan senang atau kecewa atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pegawai pajak. Dimensi yang digunakan dalam pelayanan pajak menggunakan skala likert (lima) poin untuk 4 pertanyaan. Adapun indikator pelayanan pajak menurut Kotler (2005;11) sebagai berikut :

- a. Kemudahan dan efisiensi pelayanan
- b. Tersedianya informasi

3.3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (Path Analyze). Menguji kualitas data dengan uji instrument (uji validitas dan uji realibilitas). Kemudian uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas), yang terakhir melakukan uji hipotesis. Model analisis jalur (Path Analyze) pada penelitian ini adalah :

$$\text{KepWP} = a + \beta 1\text{PE} + \beta 1\text{PP} + e1 \quad (\text{Model Persamaan I})$$

$$\text{KWP} = a + \beta 1\text{PE} + \beta 2\text{PP} + \beta 3\text{KepWP} + e2 \quad (\text{Model Persamaan II})$$

Keterangan :

- a = Koefesien Regresi
- β = Koefisien arah persamaan penelitian
- KepWP = Kepuasan Wajib Pajak (Y1)
- KWP = Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)
- PE = Penerapan *E-filing* (X1)
- PP = Pelayanan Pajak (X2)
- e = Error

4. Hasil Analisis dan Pembahasan

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Berdasarkan Data Wajib Pajak KPP Pratama Surakarta, Oktober 2020 diperoleh jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta sebanyak 164.676. Perhitungan rumus Slovin didapatkan hasil 100 responden, namun dalam penelitian ini menambah jumlah responden menjadi 156 responden. Hal ini karena semakin banyak responden yang didapatkan maka data yang dihasilkan semakin menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil survey menggunakan kuesioner, karakteristik responden dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu kepemilikan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat Pendidikan terakhir, penyampaian SPT, dan pernah mengunjungi KPP. Responden yang dapat dijadikan sampel apabila memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta, pernah menerapkan sistem e-filing, pernah mendapatkan pelayanan oleh petugas pajak dan kepuasan terhadap perpajakan.

4.2. Metode Analisis Data

4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai jumlah sampel (N) nilai minimum, maksimum, rata-rata atau *mean*, dan standar deviasi atas jawaban responden dari masing-masing variabel penelitian. Deskripsi masing-masing variabel disajikan sebagai berikut :

1. Variabel Penerapan *E-filing* sebagai variabel Independen (X1) memiliki nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 35. Nilai rata-rata atau mean jawaban responden terhadap variabel penerapan e-filing sebesar 29,6667. Dari nilai rata-rata (mean) dapat menunjukkan bahwa intensitas jawaban responden adalah setuju. Nilai standar deviasi pada variabel penerapan *e-filing* sebesar 3,54571 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi.
2. Variabel Pelayanan Pajak sebagai variabel Independen (X2) memiliki nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 25. Nilai rata-rata atau mean jawaban responden terhadap variabel pelayanan pajak sebesar 20,6667. Dari nilai rata-rata (mean) dapat menunjukkan bahwa intensitas jawaban responden adalah setuju. Nilai standar deviasi pada variabel pelayanan pajak sebesar 2,30100 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi.
3. Variabel Pelayanan Pajak sebagai variabel Intervening (Y1) memiliki nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 20. Nilai rata-rata atau mean jawaban responden terhadap variabel pelayanan pajak sebesar 15,6474. Dari nilai rata-rata (mean) dapat menunjukkan bahwa intensitas jawaban responden adalah setuju. Nilai standar deviasi pada variabel pelayanan pajak sebesar 2,14267 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi.
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel Dependen (Y2) memiliki nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 20. Nilai rata-rata atau mean jawaban responden terhadap variabel pelayanan pajak sebesar 16,3590. Dari nilai rata-rata (mean) dapat menunjukkan bahwa intensitas jawaban responden adalah setuju. Nilai standar deviasi pada variabel pelayanan pajak sebesar 2,42021 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi.

4.2.2. Uji Kualitas Data

Untuk melihat apakah data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dapat dipercaya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada penelitian ini telah lulus uji validitas dan reliabilitas.

4.2.3. Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) Model Persamaan I sebesar 0,051 > 0,05 dan Model Persamaan II sebesar 0,309 > 0,05. Maka dapat disimpulkan dari kedua persamaan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

4.2.4. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa semua variabel bebas Model Persamaan I maupun Model Persamaan II memiliki nilai Tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dengan variabel independen, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Maka dari itu, seluruh variabel bebas tersebut dapat dikatakan baik dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.5. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikansi pada Model Persamaan I variabel Penerapan E-Filing (PE) sebesar 0,480 > 0,05. Nilai probabilitas signifikansi variabel Pelayanan Pajak (PP) sebesar 0,253 > 0,05. Nilai probabilitas signifikansi pada Model Persamaan II variabel Penerapan E-Filing (PE) sebesar 0,847 > 0,05. Nilai probabilitas signifikansi variabel Pelayanan Pajak (PP) sebesar 0,298 > 0,05. Nilai probabilitas signifikansi

variabel Kepuasan Wajib Pajak (KepWP) sebesar $0,721 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan pada kedua model persamaan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.3. Uji Hipotesis

Analisis Jalur (*Path Analyze*) merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda pada penelitian yang menggunakan variabel intervening yang akan mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel yang digunakan di dalam penelitian. Dengan hasil sebagai berikut :

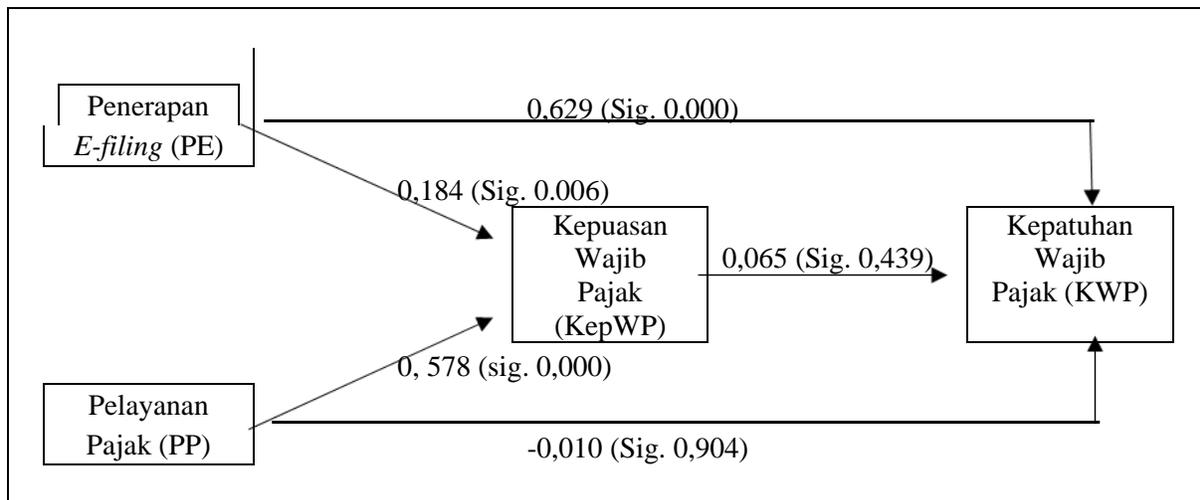
Tabel.1 (Hasil Uji Regresi *Analyze Path*)

Variabel	Model Persamaan I				Model Persamaan II			
	B	Beta	Thitung	Sig.	B	Beta	Thitung	Sig.
(constant)	1,229				2,696			
Penerapan <i>E-filing</i> (PE)	0,111	0,184	2,813	0,006	0,429	0,629	9,106	0,000
Pelayanan Pajak (PP)	0,538	0,578	8,813	0,000	-0,011	-0,010	-0,121	0,904
Kepuasan Wajib Pajak (KepWP)					0,073	0,065	0,776	0,439

a. Variabel Intervening: Kepuasan Wajib Pajak, Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1. (Hasil Uji Regresi *Analyze Path*) dapat digunakan untuk membentuk diaram jalur yang akan menunjukkan pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel, sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Jalur

Berdasarkan Gambar 1. Diagram Jalur, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{KepWP} = 1,229 + 0,111\text{PE} + 0,538\text{PP} \quad (\text{Model Persamaan I})$$

$$\text{KWP} = 2,696 + 0,429\text{PE} - 0,011\text{PP} + 0,073\text{KepWP} \quad (\text{Model Persamaan II})$$

4.4. Hasil Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1. (Hasil Uji Regresi *Analyze Path*) dan Diagram 1. (Diagram Jalur) maka mendapatkan hasil sebagai berikut:

4.4.1. H₁ : Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Penerapan E-filing menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05. Karena nilai signifikansi kurang dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis pertama diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan E-filing berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Desrini Ningsih, Fany Rahma Sari, dan Heryenzus (2019), Jorge Samuel Wahyu, dan Hendra F. Santoso (2018), dan Sujana (2020).

4.4.2. H₂ : Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pelayanan Pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Karena nilai signifikansi kurang dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis kedua diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Mochammad Al Musadieq, Dr.,MBA. dan Gunawan Eko Nurtjahjono,S.,Sos.,M.Si. (2015).

4.4.3. H₃ : Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan E-filing menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Karena nilai signifikansi kurang dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis ketiga diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan E-filing berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Teguh Erawati, S.E.,M.Si., dan Rita Ratnasari (2018), Putu Rara Sasmita dan Ni Luh Supadmi (2016),Wulandari Agustiningih (2016), Putri Maria Andriani (2019), Jorge Samuel Wahyu dan Hendra F. Santoso (2018), dan Sujana (2020).

4.4.4. H₄ : Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan Pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,904 lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi lebih dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis keempat ditolak. Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Kilapong G. Ester, Grace B. Nangoi, dan Stanly W. Alexander (2017), Rudolof A. Tulenan, Jullie J. Sondakh, dan Sherly Pinatik (2017), dan Mochammad Al Musadieq, Dr.,MBA. dan Gunawan Eko Nurtjahjono,S.,Sos.,M.Si. (2015). Namun tidak mendukung penelitian dari Pratiwi (2013), Arabella Qentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013), Putu Rara Sasmita dan Ni Luh Supadmi (2016), dan Intan Nurul Muslimah (2020).

4.4.5. H₅ : Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,439 lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi lebih dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis kelima ditolak. Penelitian ini membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Putri Maria Andriani (2019). Namun tidak mendukung penelitian dari Jorge Samuel Wahyu dan Hendra F. Santoso (2018), dan Sujana (2020).

4.4.6. H₆ : Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening

Dalam perhitungan pengaruh tidak langsung (Indirect Effect atau IE) menunjukkan nilai 0,012 dengan membandingkan hasil perhitungan Pengaruh Total (Total Effect atau TE) yaitu sebesar 0,629. Nilai $IE < TE$ ($0,012 < 0,629$), hipotesis keenam ditolak. Penelitian ini membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak tidak mengintervening Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sujana (2020). Namun tidak mendukung penelitian dari Teguh Erawati,S.E.,M.Si. dan Rita Ratnasari (2018).

4.4.7. H_7 : Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening

Dalam perhitungan pengaruh tidak langsung (Indirect Effect atau IE) menunjukkan nilai 0,038 dengan membandingkan hasil perhitungan Pengaruh Total (Total Effect atau TE) yaitu sebesar -0,010. Nilai IE > TE (0,038 > -0,010), hipotesis ketujuh diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak mengintervening Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Intan Nurul Muslimah (2020).

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, maka terdapat pengaruh positif antara penerapan *e-filing* dengan kepuasan wajib pajak. Dengan adanya *e-filing* maka kepuasan wajib pajak juga akan meningkat, sehingga bisa dikatakan *e-filing* akan memberikan kepuasan wajib pajak melalui aplikasi yang diterapkan. Adanya pengaruh positif antara pelayanan pajak dengan kepuasan wajib pajak. Semakin baik pelayanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Karena wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tentang perpajakan sehingga wajib pajak tidak mengalami kesulitan. Jika tidak ada pelayanan pajak yang baik maka wajib pajak tidak akan merasa puas terhadap pajak.

Pengaruh positif antara penerapan *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya *e-filing* maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, sehingga bisa dikatakan *e-filing* dapat merubah kepatuhan wajib pajak seseorang wajib pajak. Jika tidak ada *e-filing* maka wajib pajak tidak akan patuh terhadap peraturan perpajakan seperti kepatuhan pelaporan SPT. Adanya tidak berpengaruh antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan pelayanan yang kurang maksimal menyebabkan wajib pajak tidak patuh terhadap perpajakan. Kepatuhan wajib pajak sangatlah penting dengan aspek meningkatkan pelayanan pajak terhadap wajib pajak. Tidak adanya pengaruh antara kepuasan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak merasa kurang puas dengan perpajakan, mungkin dari aspek system perpajakan yang kurang adanya pengetahuan dan pelayanan. Maka dari itu hal ini akan menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak.

Kepuasan Wajib Pajak tidak mengintervening pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil menunjukkan tingkat rendah penerapan e-filing, maka menghasilkan tingkat rendah kepuasan wajib pajak yang tidak mampu memediasi, sehingga berdampak pada tingkat rendah kepatuhan wajib pajak. Adanya Kepuasan Wajib Pajak mengintervening pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil menunjukkan tingkat pelayanan pajak yang baik, maka meningkatkan kepuasan wajib pajak mampu memediasi yang berdampak peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka untuk wajib pajak disarankan agar lebih patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak karena pajak yang dibayarkan mempunyai tujuan untuk pembangunan Indonesia, karena sistem pengisian SPT lebih praktis dengan adanya *e-filing*, dan fiskus juga memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak. Bagi KPP disarankan agar memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan serta memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak apabila ada wajib pajak yang mengalami kesulitan atau tidak mengerti dalam penyampaian SPT.

Bagi peneliti selanjutnya bisa menambah jumlah variabel lain yang akan diteliti karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain *e-filing*, pelayanan pajak, dan kepuasan wajib pajak. Serta dapat menambah jumlah sampel dan memperluas wilayah penelitian dengan metode yang berbeda dari penelitian ini seperti wawancara guna mengetahui secara benar jawaban dari responden, dan mengurangi kesalahan dalam pengolahan data.

6. Referensi

- [1] Nurlis, Islamiah Kamil, vol. 6, no. 2, Jabodetabek & Bandung, 2015, "The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Authorities Services on the Tax Compliance".

- [2] P. Fauziati, A. F. Minovia, dan R. Y. Muslim, vol. 2, no. 1, Padang, 2016, “The Impact of Tax Compliance Case Study in Kota Padang, Indonesia”.
- [3] Sihar, Tambun, dan Yeny Kopong, vol. 13, no. 1, 2017, “The Effect of E-Filing on the of Compliance Individual Taxpayer, Moderated by Taxation Socialization”.
- [4] Rosdiana, Sijabat, vol. 23, no. 3, “Analysis of e-Government Services: A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia”.
- [5] Nyoman Simpen, Muhammad Nur Abdi, Mochammad Fahlevi, Rinto Noviantoro dan Muhtar, vol. 125, no. 22001, 2019, “The Effect of Socialization, Sanction, and E-Filing on Annual SPT Reporting”.
- [6] Sri, Putri Tita Mutia, vol. 2, no. 1, 2014, “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiscus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Padang”.
- [7] Sutrisno Hadi, Yogyakarta: Andi Offset, 2004. Analisis Regresi.
- [8] Sari, Nurhidayah, 2015, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten”, *Skripsi*, Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta.
- [9] Susmita, Putu Rara dan Ni Luh Supatmi, no. 14.2.1239-1269, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak”, *E-Journal Akuntansi*, Universitas Udayana.
- [10] Saha P., Nath A. K., & Salehi-Sangari E., 2012, “Evaluation Of Government E-Tax Websites: An Information Quality And System Quality Approach”.
- [11] Dwi Agustianto, Semarang, 2012, “Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Aplikasi TPB. Studi Empiris Di Kabupaten Pati. *Skripsi Akuntansi*.
- [12] Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008. Tentang Tata Cara Penyampaian SPT Secara Elektronik (E-Filling) Melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- [13] Wulandari, Agustiningasih, vol. 5, no. 2, 2016, “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta”, *Jurnal Akuntansi*.
- [14] Siti, Masruroh dan Zulaikha, vol. 2, no. 4, 2013, “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Tegal”, *Jurnal*.
- [15] Erawati Teguh S.E., M.Si. dan Rita Ratnasari, vol. 6, no. 1, 2018, “Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Akuntansi*.
- [16] Desrini Ningsih, Fany Rahma Sari, & Heryenzus, vol. 4, no. 1, 2019, “Pengaruh Fasilitas E-filing dan E-SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus pada KPP Pratama Kota Batam)”, *Jurnal Akuntansi Bareleng*.
- [17] Kilapong G Ester, Grace B Nangoi, & Stainly W Alexander, vol. 12, no. 2, 2017, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado”, *Jurnal Riset Akuntansi*.
- [18] Rudolof A Tulenan, Jullie J Sondakh, & Sherly Pinatik, vol. 12, no. 2, 2017, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung”, *Jurnal Riset Akuntansi*.
- [19] Jorge Samuel Wahyu & Hendra F Santoso, vol. 18, no. 2, 2018, “Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*.

- [20] Intan Nurul Muslimah, vol. 1, no. 1, “Pengaruh Presepsi Kemudahan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak”, *Riset Mahasiswa Akuntansi*.
- [21] Fatimah Hidayahni, Tenriwaru & Fadlia Nasaruddin, vol. 4, no. 1, 2019, “The Effect of The Implementation of Information Technology (E-system) on Taxpayer Compliance with The Use of Technology as Moderation Variables in KPP Pratama Makassar Utara”, *e-jurnal Josar*.