

Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel *Intervening*

Raisha Ramadhania Azzahra^{*}, Nunung Nurhayati, Riyang Mardini

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*raisharamadhania04@gmail.com, nunungunisba@gmail.com, riyang.mardini@yahoo.com

Abstract. Tax return reporting is an obligation of every taxpayer who has income in Indonesia. Individual taxpayers can report their annual tax return on the DGT Online system through e-Filing. Good e-Filing implementation shows the extent to which the implementation of tax service quality is carried out and can have an effect on increasing taxpayer satisfaction. This study aims to explain the effect of e-Filing implementation on individual taxpayer satisfaction mediated by the quality of tax services. This research uses a quantitative approach with a descriptive verification method. The sampling technique is to use non-probability sampling using the Convenience Sampling technique. The number of respondents in this study were 60 people who reported their annual tax return via e-Filing and received tax services at KPPP Bandung Cibeunying. Hypothesis testing is done using Partial Least Square with SmartPLS tools / software. Based on the results of the tests carried out in this study, the results show that e-Filing Implementation has a significant positive effect on Individual Taxpayer Satisfaction, Tax Service Quality has a significant positive effect on Individual Taxpayer Satisfaction, and e-Filing Implementation has a significant positive effect on Tax Service Quality. Meanwhile, Tax Service Quality has no indirect effect in mediating e-Filing Implementation with Individual Taxpayer Satisfaction.

Keywords: *Implementation of e-Filing, Tax Service Quality, Individual Taxpayer Satisfaction.*

Abstrak. Pelaporan SPT merupakan kewajiban setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan di Indonesia. Wajib pajak Orang Pribadi dapat melaporkan SPT tahunannya di sistem DJP Online melalui e-Filing. Penerapan e-Filing yang baik menunjukkan sejauh mana terlaksananya kualitas pelayanan pajak serta dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan pengaruh penerapan e-Filing terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dengan dimediasi oleh kualitas pelayanan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan non probability sampling dengan menggunakan Teknik Convenience Sampling. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 60 orang yang melaporkan SPT Tahunannya melalui e-Filing serta mendapatkan pelayanan pajak di KPPP Bandung Cibeunying. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Partial Least Square dengan alat bantu/software SmartPLS. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian ini, menunjukkan hasil bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas

Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Sementara itu, Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh secara tidak langsung dalam memediasi Penerapan *e-Filing* dengan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: *Penerapan e-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

A. Pendahuluan

Sumber pendapatan yang terbesar pada suatu negara salah satunya adalah melalui penerimaan pajak. Pungutan pajak dilakukan pemerintah untuk menunjang pembiayaan dari Pembangunan nasional (Deva & Triyono, 2020). Masyarakat Indonesia maupun Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki penghasilan di Indonesia disebut dengan wajib pajak yang memiliki kewajiban dalam membayarkan serta melaporkan pajak sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) Indonesia.

Dilansir dari Laporan Akhir Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI Tahun 2020, demi menjaga keberlangsungan reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan serta mewujudkan pengelolaan yang baik, DJP mengadakan survei kepuasan pelayanan yang memiliki tujuan untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan dari pengguna layanan perpajakan atas pelayanan yang diberikan DJP serta opini publik terkait keefektifan aktivitas penyuluhan serta bagian humas DJP. Hasil survei Kepuasan Layanan pada tahun 2018 mencapai 3,41, kemudian naik menjadi 3,42 pada tahun 2019. Pada tahun 2020, terjadi penurunan kepuasan menjadi 3,40 yang disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19. Kemudian indeks tahun 2021 mengalami kenaikan kembali menjadi 3,41.

Kepuasan wajib pajak ditunjukkan atas terpenuhinya kebutuhan serta kesesuaian atas harapan wajib pajak dari adanya sistem dan pelayanan yang baik. Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan wajib pajak, diantaranya penerapan *e-Filing*. Pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi yang pesat ini guna memudahkan masyarakat dalam pelaporan pajak. Dalam memenuhi kewajibannya, wajib pajak harus melaporkan pajak secara *online* melalui *e-filing* dan SPT yang disampaikan berupa *e-SPT* (Suharsono et al., n.d.).

Berdasarkan PMK Nomor 152/PMK.03/2009, *e-filing* merupakan cara pelaporan SPT atau Pemberitahuan dari Perpanjangan SPT Tahunan yang dapat dilakukan secara *on-line* melalui *website* DJP *Online*. Adanya *e-filing* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT karena dapat diakses dimana saja serta tidak perlu mengeluarkan biaya, dan dapat meminimalisir penggunaan kertas. Mudahnya penggunaan *e-Filing* ini dapat memberikan kepuasan wajib pajak orang pribadi yang akan menyampaikan SPT tahunannya.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi, yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah bentuk dari penilaian wajib pajak terkait tingkat pelayanan yang telah diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pelayanan pajak dapat dipersepsikan baik jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan (Silalahi et al. 2015).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Felisberto (2019), menunjukkan hasil bahwa variabel pelaksanaan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Kemudian penelitian selanjutnya oleh (Putri Dyah & Nurhayati, 2022) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak di KPPP Bandung Tegalega memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

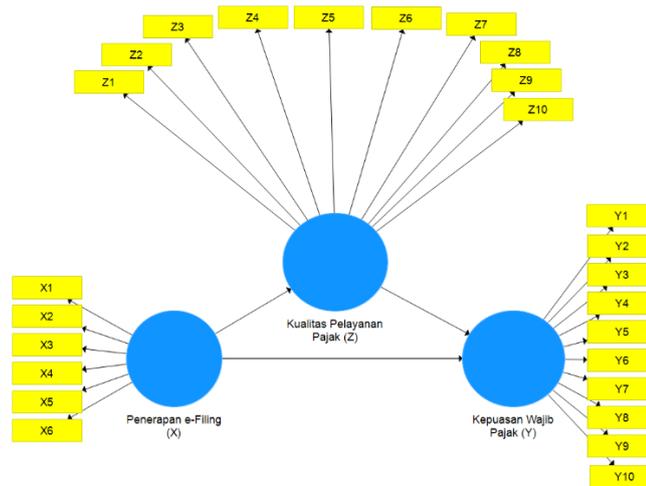
Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh dari penerapan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang dimediasi oleh kualitas pelayanan pajak?. Selanjutnya, tujuan penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Agar mampu menjelaskan apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
2. Agar mampu menjelaskan apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
3. Agar mampu menjelaskan apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.
4. Agar mampu menjelaskan apakah penerapan *e-Filing* dapat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dengan dimediasi oleh kualitas pelayanan pajak.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode verifikatif dan deskriptif

dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang diharapkan dapat menggambarkan data dan menjawab hipotesis terkait Penerapan *e-Filing* (X) sebagai variabel independen terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPPP Bandung Cibeunying sebagai variabel dependen. Pada penelitian ini dilakukan analisis verifikatif dengan menggunakan Smart PLS 3.0. Melalui alat tersebut, analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Squares* (PLS) merupakan teknik analisis statistika multivariat dengan membandingkan variabel dependen berganda dengan variabel independen berganda. Pada SEM-PLS terdiri dari dua sub variabel model yaitu Model Pengukuran atau disebut dengan *Outer Model* serta Model Struktural atau *Inner Model*. Berikut ini merupakan gambar model struktural dengan teknik *first order*.



Sumber: Hasil Pengolahan *SmartPLS* 3.0, 2024

Gambar 1. Diagram Jalur (*Path Diagram*)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dari penelitian dan pembahasan ini menjelaskan hasil pengujian yang telah di uji melalui pengujian yang berdasarkan data hasil kuesioner sebanyak 60 responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPPP Bandung Cibeunying.

Hasil Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tabel 1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

| | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | <i>Root of the Average Variance Extracted (AVE)</i> |
|-----------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | 0.775 | 0.847 | 0.526 | 0.725 |
| Kualitas Pelayanan Pajak (Z) | 0.899 | 0.917 | 0.554 | 0.744 |
| Penerapan <i>e-Filing</i> (X) | 0.776 | 0.844 | 0.524 | 0.724 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data *SmartPLS* 3.0, 2024

Berdasarkan Tabel 1, indikator untuk variabel Penerapan *e-Filing*, Kualitas Pelayanan

Pajak, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai nilai AVE untuk variabel Penerapan *e-Filing* = 0.524, Kualitas Pelayanan Pajak = 0.554, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi 0.526. Demikian juga nilai akar kuadrat atas AVE setiap konstruk sudah berada di atas 0.70. Dengan demikian, indikator pembentuk konstruk Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Penerapan *e-Filing* terkategori valid. Pengujian reliabilitas, semua nilai *Cronbach's alpha* serta *Composite Reliability* tersebut berada di atas nilai 0.70. Jadi, konstruk Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan Pajak, serta Penerapan *e-Filing* telah terkategori reliabel.

Hasil Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Tahap selanjutnya pada evaluasi model yaitu model structural atau *inner model*. Terdapat komponen-komponen item yang menjadi kriteria yaitu nilai *R-Square* dan *Indirect Effect*.

R-Square

Tabel 2. Hasil Pengujian *R-Square*

| | R Square |
|-----------------------------------------------|-----------------|
| Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | 0.375 |
| Kualitas Pelayanan Pajak (Z) | 0.171 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3.0, 2024

Berdasarkan Tabel 2, nilai *R square* variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0.375 yang berarti terdapat perubahan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dipengaruhi oleh Penerapan *e-Filing* sebesar 37.5% sedangkan sisanya 62.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Selanjutnya nilai *R square* variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0.171 yang berarti terdapat perubahan Kualitas Pelayanan Pajak yang dipengaruhi oleh Penerapan *e-Filing* sebesar 17.1%, sisanya 82.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kemudian nilai *R Square* variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0.375 menunjukkan bahwa model moderat. Sedangkan nilai *R Square* variabel Kualitas Pelayanan Pajak yaitu sebesar 0.171 menunjukkan bahwa model lemah.

Indirect Effect

Tabel 3. Hasil Pengujian *Indirect Effect*

| | <i>Original Sample (O)</i> | <i>Sample Mean (M)</i> | <i>Standard Deviation (STDEV)</i> | <i>T Statistics (O/STDEV)</i> | <i>P Values</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Penerapan <i>e-Filing</i> (X) -> Kualitas Pelayanan Pajak (Z) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y) | 0.122 | 0.150 | 0.099 | 1.210 | 0.113 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3.0, 2024

Dilihat dari Tabel 3, nilai *indirect effect* terkait pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi melalui kualitas pelayanan adalah sebesar 0.122 dan nilai *t-Statistic* 1.210 lebih kecil dari *t-tabel* yaitu 1,96 atau nilai *P Values* 0.113 > 0.05 (5%). Dapat disimpulkan, variabel Kualitas Pelayanan Pajak belum berperan baik untuk memediasi pengaruh terkait variabel Penerapan *e-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil Uji Signifikansi

Tabel 4. Path Coefficient

| | Original Sample (O) | T Statistics ((O/STDEV)) | P Values |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|----------|
| Penerapan <i>e-Filing</i> (X) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y) | 0.430 | 2.917 | 0.002 |
| Kualitas Pelayanan Pajak (Z) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y) | 0.294 | 1.965 | 0.025 |
| Penerapan <i>e-Filing</i> (X) -> Kualitas Pelayanan Pajak (Z) | 0.414 | 4.080 | 0.000 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3.0, 2024

Hasil dari uji signifikansi dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Penerapan *e-Filing* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat ditunjukkan oleh P Values sebesar $0,002 < 0,05$ (5%) atau besarnya nilai t-statistik $2,917 >$ dari 1,96 (t-tabel). Selanjutnya besarnya pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 43%, sisanya 57% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak penulis teliti.
2. Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang dapat ditunjukkan dengan P Values sebesar $0,025 < 0,05$ (5%) atau nilai t-statistik $1,965 >$ dari 1,96 (t-tabel). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah 29,4%, sisanya 70,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak penulis teliti.
3. Penerapan *e-Filing* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak yang dapat ditunjukkan dengan P Values sebesar $0,000 < 0,05$ (5%) atau nilai t statistik $4,080 >$ dari 1,96 (t-tabel). Selanjutnya besar pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kualitas pelayanan pajak adalah 41,4%, sisanya 58,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak penulis teliti.

D. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil data pada analisis pembahasan sebelumnya, kesimpulan pada penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Penerapan *e-Filing* memiliki positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPPP Bandung Cibeunying.
2. Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Penerapan *e-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
4. Penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening.

Acknowledge

Penulis banyak mengucapkan terima kasih bagi seluruh pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan penelitian, penulis mengharapkan agar penelitian yang sudah terlaksana ini dapat menjadi manfaat baik serta hasilnya dapat menjadi acuan untuk kebutuhan teoritis selanjutnya.

Daftar Pustaka

- [1] Deva, S. A., & Triyono. (2020). 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). Akuntansi.

- [2] Felisberto, M. (2019). PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN PELAKSANAAN E-FILLING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (SURVEI PADA PEGAWAI PAJAK KPP PRATAMA SURABAYA SUKOMANUNGGAL. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(10). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v3i10.287>
- [3] Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 39–46.
- [4] Meilani, H., & Helliana. (2022). Pengaruh Pengukuran Intellectual Capital dan Islamicity Performance Index terhadap Kinerja Keuangan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 126–135. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i2.520>
- [5] Putri Dyah, F., & Nurhayati, N. (2022). Bandung Conference Series: Accountancy Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.2030>
- [6] Setiadi, A. D., & Mafruhah, A. Y. (2023). Faktor Penentu Tingkat Kemiskinan di Kabupaten Belitung dalam Jangka Pendek dan Jangka Panjang. *ICONOMICS: Journal of Economy and Business*, 1(1), 9–16.
- [7] Silalahi, S., Al Musadieg, M., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1).
- [8] Suharsono, A., Diklat, B., & Yogyakarta, K. (n.d.). E-SPT DAN E-FILING DARI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK.