

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening*

Adinda Marcelvya Avrilya*, Diamonalisa Sofianty

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

*adindamarcelvya26@gmail.com, diamonalisa@yahoo.co.id

Abstract. Phenomenon regarding taxes often occurs in Indonesia, one of which is related to taxpayer compliance. Compliance in paying taxes is what needs to be done as a compliant citizen, but the phenomenon regarding the decline in the taxpayer compliance ratio still occurs, the low compliance of taxpayer is caused by the taxpayer's dissatisfaction with the performance of tax services provided by the Directorate General of Taxes. Therefore, this study aims to find out the Effect of the Application of the e-Filling System on Taxpayer Compliance through Taxpayer Satisfaction. This research was conducted on individual taxpayers registered with the Bandung Cibeunying Primary Tax Service Office with a verifiable descriptive research method with a quantitative approach. The data source used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire. The sample determination technique in this study is Non-probability Sampling with Accidental Sampling technique with a sample of 50 taxpayers. In hypothesis testing used is Path Analysis and processed through testing carried out on SPSS 23 software. The results show that: (1) The application of the e-Filling System has a significant effect on Taxpayer Compliance, (2) the Application of the e-Filling System has a significant effect on Taxpayer Satisfaction, (3) the Effect of Taxpayer Satisfaction has a significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Taxpayer compliance, Taxpayer satisfaction, Implementation of e-Filling System.*

Abstrak. Fenomena mengenai pajak sering terjadi di Indonesia, salah satunya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam membayar pajak hal yang perlu dilakukan sebagai warga negara yang patuh, akan tetapi fenomena mengenai turunnya rasio kepatuhan wajib pajak masih terjadi, rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena tidak puasnya wajib pajak terhadap kinerja layanan pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dengan metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu Non-probability Sampling dengan teknik Accidental Sampling dengan sampel yang berjumlah 50 wajib pajak. Dalam pengujian hipotesis yang digunakan adalah Analisis Jalur (Path Analysis) dan diolah melalui pengujian yang dilakukan pada software SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Penerapan Sistem e-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Penerapan Sistem e-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, (3) Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Penerapan Sistem e-Filling.*

A. Pendahuluan

Salah satu sumber pendapatan terbesar yang diterima oleh negara selain minyak bumi dan gas alam yaitu berasal dari sektor pajak. Pajak memiliki peran penting untuk mendorong pemerintah berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak dengan melakukan ekstensifikasi serta intensifikasi pajak. Sebagaimana diketahui peranan pajak tersebut digunakan untuk membiayai infrastruktur pembangunan negara dan meningkatkan kesejahteraan rakyat yang dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari.

Penerimaan pajak memberikan kontribusi besar terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang cenderung meningkat tiap tahunnya.

Bagi negara, pajak merupakan sumber penerimaan, sedangkan bagi pihak lain seperti perusahaan, pajak adalah kewajiban yang harus dijalankan dengan pengelolaan yang baik agar terhindar dari kerugian yang timbul di kemudian hari. Kewajiban membayar pajak tercantum dalam pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”.

Seperti yang dilansir dari news.ddtc.co.id, Kementerian Keuangan mencatat rasio kepatuhan SPT sudah mencapai 77,36% dari target 80%, masih terdapat kurang lebih 503.000 wajib pajak yang perlu menyampaikan SPT paling lambat pada 31 Desember 2022. Masih kurangnya kesadaran masyarakat sekitar untuk menyampaikan SPT Tahunan menjadikan sebab pencapaian target pada tahun 2016 hingga tahun 2020 rasio kepatuhan formal tak pernah mampu mencapai target sebesar 80%.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan inovasi dalam pelayanannya agar senantiasa memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan termotivasi untuk menjadi wajib pajak yang patuh. Salah satu inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak lah dengan membuat sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan perpajakan dengan menggunakan sistem *e-filling*.

DJP mengeluarkan surat keputusan KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filling*). Hal ini memudahkan pengguna dalam menyampaikan ataupun melaporkan SPT Tahunan dan berharap inovasi ini membuat wajib pajak puas akan layanan yang diberikan oleh DJP.

Kemudahan yang diberikan oleh *e-Filling* akan menyebabkan wajib pajak merasa puas dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-Filling*.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Bagaimana Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak?
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Bagaimana Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak?

B. Metodologi Penelitian

peneliti menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan data primer yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada subjek penelitian. Peneliti memilih teknik pengukurannya dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* yang dalam penelitian ini terdiri dari 50 sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dengan yang telah menggunakan sistem *e-Filling* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Analisis Kuantitatif

Untuk menguji variabel intervening digunakan metode analisis jalur (Path Analysis).

Uji Pengaruh Mediasi (*Intervening*)

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan Uji Sobel atau Sobel Test. Uji Sobel ini

dilakukan dengan pengujian kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z).

Uji Kelayakan Model

Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh nyata secara signifikan pada variabel terikat.

Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel Penerapan Sistem *e-Filling* secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *Intervening*.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Jalur

Tujuan dari analisis jalur adalah untuk menerangkan akibat langsung dan tidak langsung dari beberapa variabel sebagai variabel penyebab, terhadap beberapa variabel lainnya sebagai variabel akibat dan analisis jalur tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis (Rochaety, 2007). Kedua model persamaan regresi adalah sebagai berikut:

Model Persamaan Regresi 1

Analisis regresi untuk model pertama menggunakan Penerapan Sistem *e-Filling* sebagai variabel independen dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel mediasi. Hasil analisis regresi model pertama adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Persamaan Regresi 1

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.799	.248		3.217	.002
X	.738	.083	.789	8.883	.000

a. Dependent Variable: Z

Berdasarkan tabel 1. dapat dirumuskan bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = \alpha + B_1X + \epsilon$$

$$= 0,799 + 0,738X + \epsilon$$

Konstanta 0,799 menyatakan bahwa jika variabel Penerapan Sistem *e-Filling* (x) dan Penerapan Kepuasan Wajib Pajak (Z) bernilai konstan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) bernilai 0,799.

Model Persamaan Regresi 2

Analisis regresi untuk model kedua menggunakan Penerapan Sistem *e-Filling* sebagai variabel independen, Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel mediasi dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen.

Maka dapat dirumuskan bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + B_2X + B_3Z + \epsilon$$

$$= 0,660 + 0,257X + 0,608Z + \epsilon$$

Persamaan regresi model dua di atas dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1. Konstanta 0,660 menyatakan bahwa jika variabel Penerapan Sistem *e-Filling* (X) dan Penerapan Kepuasan Wajib Pajak (Z) bernilai konstan maka variabel Kepatuhan Wajib

- Pajak (Y) bernilai 0,660.
2. Koefisien regresi Penerapan Sistem *e-Filing* menunjukkan nilai posistif sebesar 0,257. Hal tersebut dapat diartikan bahwa apabila kenaikan 1% pada Penerapan Sistem *e-Filing* maka, nilai Kepatuhan Wajib Pajak mengalami kenaikan sebesar 25,7% dan faktor lain yang mempengaruhi dianggap konstan.
 3. Koefisien regresi Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan nilai posistif sebesar 0,608. Hal tersebut dapat diartikan bahwa apabila kenaikan 1% pada Kepuasan Wajib Pajak maka, nilai Kepatuhan Wajib Pajak mengalami kenaikan sebesar 60,8% dan faktor lain yang mempengaruhi dianggap konstan.

Hasil dari kedua model analisis regresi di atas menunjukkan analisis jalur (*path analysis*) yang akan digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen dalam penelitian ini yang meliputi Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *Intervening*.

Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah Penerapan Sistem *e-Filing* (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Z) secara bersamaan berpengaruh atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). berikut hasil dari output SPSS dalam uji F:

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.604	2	9.302	50.197	.000 ^b
Residual	8.709	47	.185		
Total	27.313	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Penerapan Sistem *e-Filing* (X), Kepuasan Wajib Pajak (Z), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Z) karena Sig. < 0,05 yaitu sebesar 0,000. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah Penerapan Sistem *e-Filing* dan Kepuasan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 3. Hasil Uji t

Coefficients^a

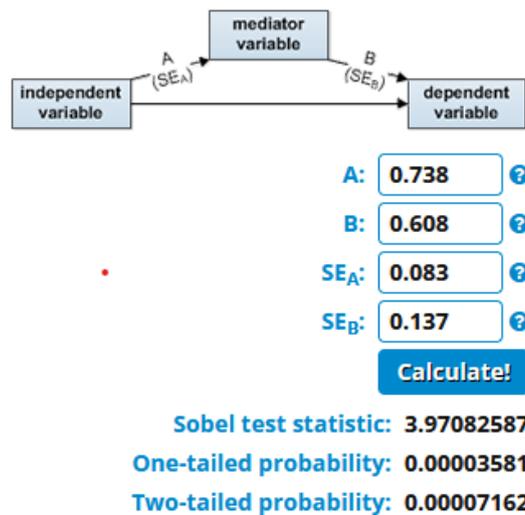
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.799	.248		3.217	.002		
X	.738	.083	.789	8.883	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Z

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Pengaruh Sistem *e-Filling* (X) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Z) karena Sig. < 0,05 yang mana nilai didapatnya sebesar 0.000.

Uji Sobel

Uji sobel dilakukan dengan pengujian kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen Penerapan Sistem *e-Filling* terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel *Intervening* Kepuasan Wajib Pajak. Hasil perhitungan uji sobel adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Sobel Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan *sobel test* menggunakan *two-tailed probability* sebesar 0.00007162 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 menyatakan Penerapan Sistem *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *Intervening*, **diterima**. Hasil uji t menunjukkan bahwa Pengaruh Sistem *e-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak dapat memediasi pengaruh dari Penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Kesimpulan

1. Penerapan Sistem *e-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying
2. Penerapan Sistem *e-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying
3. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying
4. Penerapan Sistem *e-Filling* dapat memediasi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Daftar Pustaka

- [1] Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (2015). Implementasi Program *e-Filling* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 3, 807-811.
- [2] Adik, D. (2018). Pengaruh Penerapan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*.

- [3] Agustiniingsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 02 No. 01.
- [4] Creswell, & John, W. (2003). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE.
- [5] Nuriyah, Siti, Nurhayati. (2022). Pengaruh Peningkatan Nasabah dan Gadai Emas terhadap Manajemen Resiko Pembiayaan Gadai Emas. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(1), 16-24.
- [6] Djajadiningrat, S. (2008). *Sistem Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Eliyani. (2006). *Susunan dalam Suatu Naskah UUD Pajak*. Salemba Empat.
- [8] Erfiansyah, R. R. (2021, 11 4). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai