

## **Pengaruh Penerapan E- Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)**

**Nadratul Hasanah Lubis**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[ndrthlbs@gmail.com](mailto:ndrthlbs@gmail.com)

**Hendra Harmain**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[hendra.harmain@uinsu.ac.id](mailto:hendra.harmain@uinsu.ac.id)

**Nurwani**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[nurwani@uinsu.ac.id](mailto:nurwani@uinsu.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.30596/15539>

### ***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to determine the Effect of the Application of E-filling on Taxpayer Compliance with Service Quality Satisfaction as an Intervening Variability in the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province. The type of research used was quantitative research with questionnaire and sample data collection techniques used by 100 taxpayer respondents at the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province. Data testing techniques used in this study include Descriptive Statistical Analysis, Classical Assumption Test, Simple Linear Regression Test, Path Analysis Test, Sobel Analysis, R Square Test, and t Test. The results of this study show that the Application of E-filling has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance  $0.000 < 0.05$ , the Application of E-filling has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance with Service Quality Satisfaction as an intervening variable. Path Analysis Test Results Indirect The application of E-filling (X) through Service Quality (Z) has a significant influence on taxpayer compliance (Y). Service Quality Satisfaction is able to mediate the relationship between the Application of E-filling to Taxpayer Compliance.*

*Keyword : Implementation of E-filling, Taxpayer Compliance, and Service Quality Satisfaction.*

Cara Sitasi : Lubis.N.H, Harmain.H, Nurwani, N (2023). Pengaruh Penerapan E- Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, vol 23 (2), 108-120 <https://doi.org/10.30596/15539>

### **PENDAHULUAN**

Dalam sebuah negara, salah satu pemasukan paling besar ialah perolehan pajak yang mana pemerintah menggunakan pajak dalam rangka pembiayaan pembangunan nasional dengan maksud untuk memberi kesejahteraan pada masyarakat. Dalam pembangunan nasional, peranan pajak sangatlah dominan yang dalam kehidupan sehari-hari manfaatnya bisa dirasakan secara langsung ataupun tidak langsung. Beberapa manfaat yang dimaksud

ialah fasilitas transportasi, pendidikan, kesehatan hingga sarana hingga prasarana umum. Karenanya peningkatan dalam penerimaan pajak sangatlah diperlukan sebagai pentingnya peran pajak dalam pembangunan (Danan Nugroho, 2022:108). Dari beragam sektor, banyak sekali potensi yang dimiliki Kota Medan dan bisa digali dan dijadikan sumber pendapatan dan pemasukan. Dan salah satu pendapatan terbesar Kota Medan ialah pajak dan retribusi daerah (Hermain et al., 2019:2). Pajak pun bisa dimaknai dengan pengeluaran wajib yang dibayarkan masyarakat dari adanya tahap pemindahan kekayaan untuk pemerintah yang sifatnya meminta demi mendanai pengeluaran negara secara rutin dengan imbalan yang secara tak langsung (Winarsih et al., 2020:13).

Ketaatan wajib pajak bisa diamati dari cara mencukupi seluruh keharusan perpajakannya. Adapun yang dimaksud dengan ketaatan perpajakan ialah perbuatan wajib pajak yang disesuaikan dengan aturan perundang-undangan dan kebijakan pelaksanaan perpajakan yang ada di sebuah negara dalam rangka pemuasan keharusan perpajakannya. Ketaatan perpajakan dapat dianalisa dan diamati dari cara wajib pajak dalam mendaftarkan diri, membayar pajak terutang, taat membayarkan ulang SPT, taat dalam pemberitahuan serta pembayaran tunggakan hingga ketaatan dalam mengukur (Rahayu,2016:23). Menurut peraturan DJP PER-01/PJ/2017 terkait pemberitahuan surat pemberitahuan elektronik, SPT elektronik ialah jenis SPT yang dikeluarkan dalam wujud dokumen elektronik. SPT tahunan elektronik pun ialah tipe SPT seperti SPT normal ataupun SPT pembetulan yang dibuat ke bentuk dokumen elektronik sebagai SPT tahunan pajak penghasilan. Aplikasi SPT elektronik ialah jenis perangkat lunak (*software*) yang dimanfaatkan dalam menciptakan SPT elektronik baik yang disuguhkan oleh penyedia layanan SPT elektronik ataupun Direktorat Jendral Pajak (Lizara & Simangunsong, 2021:97). Terdapat dua metode yang dilaksanakan dalam Pemberitahuan Surat Pemberitahuan (SPT) yakni metode online (*e-filing*) dan metode manual sejak tahun 2011. Pelaksanaan SPT yang secara manual dirasa banyak sekali mempunyai kekurangan atau kelemahan dan menjadikan pemberitahuan SPT tidak efisien sebab wajib pajak mesti menyertakan *hardcopy* (dokumen) pada Kantor Pelayanan Pajak sedangkan tahapan dalam perekaman untuk menyempurnakan data memerlukan waktu yang lumayan lama. Tak hanya itu, kesalahan pun bisa terjadi ketika pemberitahuan SPT yang manual saat tahap ulang perekaman data aparatur pajak (Bilyantari et al., 2017:325). Badan Pengendalian Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Provinsi Sumatera Utara ialah sebuah organisasi Badan Daerah yang memiliki visi diantaranya memaksimalkan kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) dan kelembagaan, menjadi pengelola pendapatan daerah yang profesional, menaikkan mutu pelayanan kepada masyarakat, berpusat pada pelayanan publik dengan daya saing yang dipunya dan mempunyai misi dalam menaikkan pendapatan daerah serta menjalin *networking* (jejaring kerja) pun secara sinergi berpengaturan di bidang pendapatan daerah. (*bpprd sumut*, n.d.). Ketika menyatakan SPT Tahunan, taraf ketaatan wajib pajak di BPPRD Provinsi Sumatera Utara belum meraih target yang ditetapkan.

**Tabel Presentase Taraf Ketaatan Wajib Pajak**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah yang memberikan SPT	Ketaatan Wajib Pajak Dalam Memberikan SPT (%)
2017	706	590	83,57%
2018	744	618	82,52%
2019	779	652	83,69%
2020	795	664	83,52%
2021	833	659	79,11%

Sumber :Bpprd Provsu 2022

Didasarkan pada tabel diatas, bisa kita amati bahwa akumulasi wajib pajak dari tahun 2017-2021 kerap mengalami kenaikan, namun persentase ketaatan WP dalam memberikan SPT-nya belum bisa menyentuh angka 100%. Hal tersebut berlawanan dengan teori yang menyebutkan bahwa “Yang utama dalam ukuran derajat ketaatan wajib pajak ialah taraf ketaatannya dalam Penyajian SPT (Surat Pemberitahuan) tahun secara tepat waktu dan benar. Taraf ketaatan WP terkait pelaksanaan dan pemuasan tanggung jawab pajaknya akan semakin tinggi bila SPT (Surat Pemberitahuan) pun semakin tinggi taraf Penyajian yang secara tepat waktu dan benar (Ghofar, 2017:2). Untuk meringankan wajib pajak terkait melaksanakan keharusan pemberitahuan SPT tahunan, ketaatan wajib pajak Dirjen Pajak bisa ditarafkan melalui sistem yang dikeluarkan yakni sistem *e-filing*. E-Filling ialah sebuah sistem elektronik dengan memanfaatkan sistem *real time* dan sistem *online* pun juga dari situs aplikasi yang telah berpengaturan dengan DJP guna memberikan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) (Harlim,2019:2). Melalui pelaksanaan sistem E-Filling, besar harapan akan memberikan kemudahan dan memberikan kenyamanan ketika menyiapkan dan memberikan SPT sebab bisa dikirim dimana dan kapan saja karenanya akan meminimalisir biaya dan waktu yang dipakai serta akan mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan pengisian, pengukuran (perhitungan) dan pemberitahuan SPT. E-Filling pun bisa dilaksanakan kapan saja yakni dalam waktu 7 hari (24 jam sehari dalam seminggu) (Sinaga, 2021:2). Wajib Pajak akan semakin dipermudah melalui kemunculan sistem e-filling dalam pemberitahuan pajak yang mana wajib pajak bisa menyatakan SPT-nya selama 7 hari (24 jam/hari). Maksudnya, pada hari libur pun wajib pajak tetap bisa menyatakan SPT-nya dan ketika sangat sibuk pun masih tetap bisa menyatakan SPT-nya. Tak hanya itu, kemunculan e-filling pun akan meminimalkan pemakaian kertas serta melahirkan kecukupan dalam pemberitahuan SPT tahunan PPh Pribadi. Adapun keringanan bagi wajib pajak ialah bisa menaikkan rasa ketaatan wajib pajak. Wajib pajak akan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan apabila wajib pajak dipermudah dalam memberikan SPT tahunan (Agustiningsih & Isroah, 2016:109). Kepuasan wajib pajak maksudnya terpenuhi dan tercapainya tuntutan serta keperluan konsumen dari pelayanan yang sesuai keinginannya dengan tolak ukur berupa kinerja pegawai selaras dengan keinginan serta persyaratan dan fasilitas sesuai dengan spesifikasi (Sari & Erawati, 2018:2). Dalam menyatakan SPT Tahunan, E-Filling berpengaruh positif terhadap ketaatan wajib pajak. Kalau saja kemudahan, keringanan, keamanan dan kenyamanan diberikan pada wajib pajak melalui program e-filling, pastilah saat menyatakan SPT Tahunan wajib pajak akan taat (Harlim, 2019:2).

## KAJIAN TEORI

### Pajak

Pajak ialah kutipan atau pembayaran wajib kepada negara yang terutang baik itu oleh badan (organisasi) maupun orang pribadi yang didasarkan pada UU serta sifatnya meminta yang imbalannya bisa diperoleh secara tidak langsung dan demi kemakmuran rakyat akan dipergunakan untuk keperluan negara (Nita, 2019:1). Perpajakan ialah kontribusi wajib pajak (penyetor pajak) yang terutang untuk Negara oleh badan hukum atau hukum yang sifatnya wajib dengan pedoman UU dengan tidak ada kompensasi secara langsung dan pemanfaatan demi kemakmuran rakyat dan tujuan Negara (Lubis & Harahap, 2022:31).

### E-filling

E-filling diartikan dengan sebuah proses atau cara Penyajian SPT elektronik pada *Application Service Provider* (Penyedia Jasa Aplikasi) atau situs DJP dengan alamat website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) baik itu secara *real time* ataupun *online* melalui koneksi jaringan internet.

Kemunculan e-filling sendiri dimaksudkan agar mempermudah Wajib Pajak Pribadi dalam menyelesaikan keharusan pemberitahuan pajak mereka (Setiadi & Bandiyono, 2021:106).

## Wajib Pajak

Didasarkan pada UU No. 16 Tahun 2009 sehubungan dengan KUP (Ketetapan Umum dan Cara Perpajakan) yaitu: “Wajib Pajak ialah badan atau orang pribadi mencakup pengutip pajak, pemotong pajak serta pembayar pajak dengan hak dan keharusan perpajakan yang dimiliki sejalan dengan ketentuan aturan perundang-undang perpajakan.” Andai saja mengarah pada aturan perpajakan tersebut, definisi wajib pajak ialah tiap individu yang dalam kegiatan perpajakan turut terlibat termasuk didalamnya ialah pengutip pajak, pemotong pajak dan pembayar pajak (Setiadi & Bandiyono, 2021:104).

## Surat Pajak Tahunan

SPT ialah surat yang dipakai oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak ataupun menyatakan perhitungan, objek pajak dan bukan objek pajak serta harta maupun keharusan sesuai dengan ketentuan aturan perundang-undangan perpajakan (Husni & Susanti, 2019:59).

## Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seberapa besar baiknya ukuran layanan yang dimunculkan sanggup disesuaikan dengan harapan pelanggan sehingga kualitas pelayanan direalisasikan dari pemuasan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan kestabilan Penyajian pelayanan itu membagi keinginan pelanggan (Sari & Erawati, 2018:3).

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif sebuah jenis penelitian yang ciri khususnya ialah terencana, sistematis serta dengan rinci terstruktur dari awal mula penelitian sampai dengan proses membuat desain penelitian. Penelitian kuantitatif pun mempunyai artian sebagai penelitian yang tak sedikit memakai angka sejak dari tahap mengumpulkan data, menafsirkan data tersebut hingga penampilan dari hasil akhirnya. Sasaran dan maksud penelitian kuantitatif agar mendapatkan penjelasan dari hukum-hukum dan sebuah teori realitas. Penelitian kuantitatif diperluas dengan penggunaan hipotesis, teori-teori dan model-model matematis (Syafina, 2019:1). Pada penelitian ini populasinya ialah wajib pajak yang memakai E-Filling dalam memberikan SPT Tahunan di BPPRD Provinsi Sumatera Utara. Dalam hal ini *Simple random sampling* ialah teknik yang dipakai untuk menetapkan sampel. Disebut *simple* (sederhana) sebab penetapan sampelnya secara acak dilaksanakan dengan mengesampingkan strata yang terdapat dalam populasi (Bi Rahmani, 2022:48). Adapun total sampel yang ditetapkan didalam penelitian ini berjumlah 100 orang wajib pajak di BPPRD Provsu.

Metode analisis deskriptif ialah sebuah aktivitas analisa dalam memberi kesimpulan terkait data-data terbilang lumayan besar agar menjadi rangkuman yang dapat diinterpretasikan. Pada umumnya metode analisis deskriptif kerap kali dipakai dalam memunculkan informasi sehubungan dengan ciri khusus variabel penelitian yang terutama serta demografi responden (kalau ada). Dalam deskripsi ini ukuran yang dipakai ialah frekuensi (*mean, median, modus*), deviasi standar dan varian (*disperse*) serta korelasi antar variabel penelitian (Ikhsan, 2014:150).

## Uji Hipotesis

### Uji Asumsi Klasik

Adapun yang tergolong dalam uji asumsi klasik diantaranya, Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas

### Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana dimaksudkan untuk melihat pengaruh dari sebuah variabel terhadap variabel lainnya. Sebuah variabel yang dinyatakan mempengaruhi dinamakan variabel bebas dalam analisis regresi dan variabel dependen ialah variabel yang dipengaruhi. Keterkaitan tiap-tiap variabel bisa diperlihatkan melalui persamaan dibawah ini. Berikut ialah persamaan regresinya (Ghozali, 2021:258):

$$Y = \alpha + \beta X_1 + e$$

Keterangan:

Y= Variabel tidak bebas yaitu Ketaatan Wajib Pajak

X= Variabel bebas yaitu Pelaksanaan E-filing

a = Konstanta

b = Koefisienregresi

e = error

### Pengujian Hipotesis

Pada dasarnya, uji statistik t akan memperlihatkan secara individual pengaruh sebuah variabel dependen dalam memperjelas variabel dependen. Pengujian dilaksanakan dengan memakai taraf relevansi secara 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Koefisien determinasi R mengukur variasi pada variabel dependen yang bisa diuraikan oleh variabel independen pada model regresi. Nilai R akan berada di antara 0 sampai 1. Makin tinggi nominal R<sup>2</sup> maka akan makin andal potensi model regresi dalam menguraikan variabel dependen (Made Sudana & Heru Setianto, 2018:153). Analisis jalur ialah pemakaian analisis regresi guna memprediksi korelasi kausalitas yang sudah sebelumnya ditentukan berdasar teori bagi antar variabel (model casual). Dalam analisis ini sebenarnya hubungan sebab-akibat tak bisa ditetapkan pun juga tak bisa dipakai peneliti sebagai substitusi demi melihat keterkaitan kausalitas antar variabel. Keterkaitan variabel sudah dibentuk dengan model didasarkan pada landasan teoritis. Yang bisa dilaksanakan oleh analisis jalur ialah menetapkan pola hubungan antar 3 atau lebih variabel pun juga tak bisa dipergunakan dalam menolak atau mengkonfirmasi hipotesa kausalitas imajiner (Ghozali, 2021:277). Analisis sobel ini dimanfaatkan dalam melihat pengaruh variabel mediator yakni Ketaatan Wajib Pajak. Pengujian hipotesis mediasi bisa dilaksanakan melalui tata cara atau tahapan yang dikembangkan Sobel dan umumnya dinamakan *Sobel Test* (Uji Sobel). Uji Sobel ini dilaksanakan melalui cara pengujian kekuatan pengaruh tak langsung variabel independen (X) pada variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z). Hitung standar error dari koefisien indirect effect ( $Sp_{2p3}$ )

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_{2^2} + p_2^2 Sp_{3^2} + Sp_{2^2} Sp_{3^2}}$$

Dimana:

$p_2$  = Koefisien korelasi  $p_2$

$p_3$  = Koefisien korelasi  $p_3$

$p_{2p3}$  = Hasil perkalian Koefisien korelasi XY dengan Koefisien korelasi YZ

$Sp_2$  = Standar error koefisien  $p_2$

$Sp_3$  = Standar error koefisien  $p_3$

$Sp_{2p3}$  = Standar error tidak langsung (*indirect effect*)

Diperlukan rumus dalam mengukur nilai t dari koefisien guna menguji relevansi seperti dibawah (Ghozali, 2021:282):

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

Jika t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh mediasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

### Analisis Statistik Deskriptif

Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelaksanaan E-filling	100	44	50	46.52	2.047
Ketaatan Wajib Pajak	100	28	35	32.48	1.941
Kualitas Pelayanan	100	18	25	20.88	2.388
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

- Variabel Pelaksanaan E-filling dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimumnya berjumlah 44 sementara nilai maksimumnya berjumlah 50 dan rata-ratanya sebesar 46,52. Standar Deviasi data dari pelaksanaan e-filling sebesar 2.047.
- Variabel Ketaatan wajib pajak dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimumnya berjumlah 28 sementara nilai maksimumnya berjumlah 35 dan rata-ratanya berjumlah 32,48. Standar Deviasi data dari ketaatan wajib pajak sebesar 1.947.
- Variabel kualitas pelayanan dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimumnya sebesar 18 sedangkan nilai maksimumnya sebesar 25 dan rata-ratanya sebesar 20,88. Standar Deviasi data dari kualitas pelayanan sebesar 2,388.

### Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.82255471
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.055
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>

Pada uji ini, kesimpulan data variabel sudah terdistribusi secara normal baru bisa ditetapkan apabila nilai *asymptotic significant (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 ( $> 0,05$ ). Keseluruhan hasil uji normalitas semua variabel memakai perhitungan *Kolmogorov Smirnov* memakai bantuan program SPSS 25. Setelah diamati dari keseluruhan hasil uji semua

variabel tersebut, karenanya bisa dibuat kesimpulan terkait data variabel yang ada ialah berdistribusi normal atau data yang tersebar normal dengan nilai *asymptotic significant* (2-tailed) lebih 0,05 yakni 0,200.

## Uji Multikolonieritas

**Tabel Uji Multikolonieritas**

	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
1 (Constant)		
Pelaksanaan E-filling	.552	1.810
Kualitas Pelayanan	.552	1.810

Didasarkan pada hasil uji diatas bisa dilihat nilai tolerance senilai 0.552 dan nilai VIF sebesar 1.810. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas. Karna bila nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, karenanya tidak muncul masalah multikolonieritas.

## Uji Heterokedastisitas

**Tabel Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1.501	2.124		.706	.482
Pelaksanaan Efilling	.072	.046	.158	1.580	.117

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Didasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat hasil probabilitas variabel Pelaksanaan E-filling senilai 0.117 lebih besar dari 0,05. Disebut relevan kalau saja nilai relevansinya melampaui taraf kepercayaan 5% sehingga kesimpulan yang ditetapkan ialah tidak muncul masalah atau gejala heteroskedastisitas.

## Uji Regresi Linear Sederhana

**Tabel Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	17.005	4.176		4.072	.000
Pelaksanaan Efilling	.633	.090	.336	3.709	.000

a. Dependent Variable: Ketaatan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas bisa dibuat kesimpulan mengenai nilai-nilai koefisien yang bisa disusun sebagai persamaan regresi dibawah :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + e$$

$$Y = 17,005 + 0,633 + e$$

Berikut ialah penjabaran dan uraiannya:

- Nilai constant (a) = 17,005 maknanya kalau saja skor variabel Pelaksanaan E-filling bernilai nol, karenanya Ketaatan Wajib Pajak naik sebesar 17,005.
- Ketika variabel Pelaksanaan E-filling (X1) dinaikkan sebanyak 1%, karenanya Ketaatan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,633 dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan (konstan).

Maka hasil persamaan regresi linear sederhana diatas, bisa dilihat bahwa hubungan (korelasi) yang ada diantara pelaksanaan E-filling dengan Ketaatan Wajib Pajak ialah hubungan yang positif dimana ketika Pelaksanaan E-filling ditarafkan, sehingga nantinya berdampak kenaikan pada Ketaatan Wajib Pajak.

## Uji Hipotesis

### Uji Statistik (t)

**Tabel Hasil Uji Statistik t**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1.501	2.124		3.709	.482
Pelaksanaan Efilling	.072	.046	.158	1.580	.117

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Hasil uji t untuk variabel pelaksanaan e-filling didapat thitung (3,709) > ttabel (1,661) dengan nilai relevan sebesar 0,000 < 0,05. Bilamana nilai t tabel < t hitung pun juga nilai Sig. t <  $\alpha = 0,05$ , karenanya kesimpulan yang dibuat ialah variabel independen secara parsial berpengaruh relevan terhadap variabel dependen.

## Uji R2 atau Koefisien Determinasi

**Tabel Uji R2 atau Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457 <sup>a</sup>	.208	.192	1.745

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pelaksanaan Efilling

Dapat dilihat pada tabel diatas angka Adjusted R Square senilai 0,208 atau 20,8 %. Fakta yang diperlihatkan ialah Pelaksanaan E-filling dan Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 20,8% terhadap Ketaatan wajib pajak sementara 79,2 % sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian.



## Uji Analisis Jalur (Path Analysis)

**Tabel Hasil Persamaan Uji Regresi I**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	17.005	4.176		4.072	.000
Pelaksanaan Efilling	.633	.090	.336	3.709	.000

a. Dependent Variable: Ketaatan Wajib Pajak

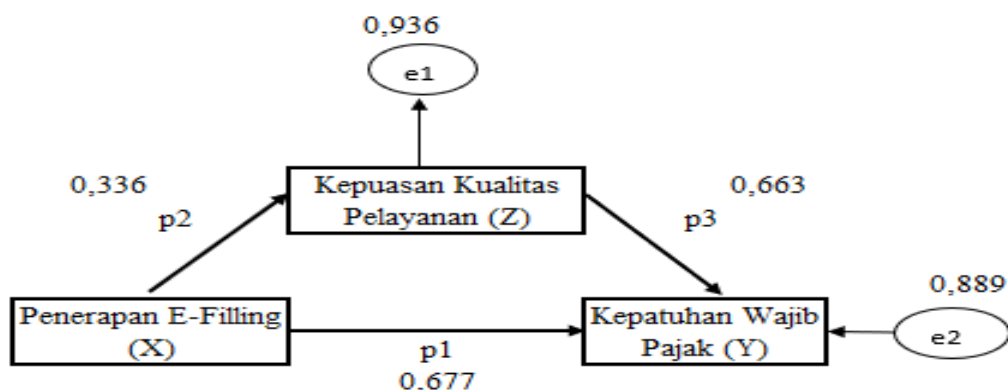
Hasil output SPSS memberikan nilai unstandardized beta Penerapan E-filling pada persamaan (1) sebesar 0,633 dan signifikan pada 0.000 yang berarti Penerapan E-filling mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Nilai koefisien unstandardized beta 0,633 merupakan nilai path atau jalur p2.

**Tabel Hasil Persamaan Uji Regresi II**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	17.149	3.988		4.300	.000
Pelaksanaan Efilling	.214	.093	.663	2.291	.000
Kualitas Pelayanan	.258	.080	.677	3.234	.000

a. Dependent Variable: Ketaatan Wajib Pajak

Pada output SPSS persamaan regresi (2) nilai unstandardized beta untuk Penerapan E-filling 0,214 dan Kepuasan Kualitas Pelayanan 0,258 semuanya signifikan. Nilai unstandardized beta Penerapan E-filling 0,214 merupakan nilai jalur path p1 dan nilai standardized beta Kepuasan Kualitas Pelayanan 0,258 merupakan nilai jalur path p3. Besarnya nilai  $e1 = \sqrt{(1 - 0.123)} = 0.936$  dan besarnya nilai  $e2 = \sqrt{(1 - 0.208)} = 0.889$ .



**Gambar Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)**

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa Penerapan E-Filling dapat berpengaruh langsung ke Kepatuhan Wajib Pajak dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari Penerapan E-Filling ke Kepuasan Kualitas Pelayanan (sebagai intervening) lalu ke Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh langsung adalah 0.677 (standardized) sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu  $(0,336 \times 0,663) = 0,222$  atau total pengaruh Penerapan E-filling ke

Kepatuhan Wajib Pajak =  $0,677 + 0,222 = 0,899$  Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ( $p_2 \times p_3$ ) sebesar 0,222.

## Uji Sobel Test

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 Sp_3^2}$$

Diketahui :

$$p_2 = 0,336$$

$$p_3 = 0,663$$

$$Sp_2 = 0,090$$

$$Sp_3 = 0,080$$

$$\text{Besar pengaruh langsung} = 0,677$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung } p_2 \times p_3 = (0,336 \times 0,663)$$

$$= 0,222$$

$$\text{Total Pengaruh } X \rightarrow Y = \text{Besar pengaruh langsung} + \text{Pengaruh tidak langsung}$$

$$\text{Total Pengaruh } X \rightarrow Y = 0,677 + 0,222$$

$$= 0,899$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 Sp_3^2}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{\begin{matrix} (0,258)^2(0,09)^2 + (0,633)^2(0,08)^2 \\ + (0,09)^2(0,08)^2 \end{matrix}}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{\begin{matrix} (0,066564)(0,0081) + (0,400689)(0,0064) \\ + (0,0081)(0,0064) \end{matrix}}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,000539) + (0,002564) + (0,00005184)}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{0,003155}$$

$$Sp_{2p3} = 0,056$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka menghitung nilai t dari koefisien  $p_2p_3$  dengan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{p_2p_3}{Sp_{2p3}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,1633}{0,056}$$

$$t \text{ hitung} = 2,916$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai thitung 2,916. Nilai  $\alpha = 5\%$  dari 98 responden dan diperoleh ttabel 1,661 karena thitung 2,916 > dari ttabel 1,661 Kualitas Pelayanan dapat memediasi hubungan antara Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak.

## Pembahasan

### **Pengaruh Penerapan E-filing (X) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara**

Berdasarkan hasil uji yang sudah dilakukan oleh peneliti bahwa pada uji hipotesis (uji t) menunjukkan nilai thitung sebesar 3,709 dengan signifikansi sebesar 5%, nilai ttabel pada jumlah data sebanyak 100 (n) dengan variabel independen dan dependen (k) sebanyak 2

dengan taraf signifikansi 5% dan diperoleh dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Kemudian dalam pengambilan keputusan apakah variabel itu dinyatakan berpengaruh apabila  $t_{hitung} >$  dari pada  $t_{tabel}$ . Pada hasil pengujian dalam penelitian ini diperoleh  $t_{hitung}$  pada variabel X1 (3,709)  $>$   $t_{tabel}$  (1,661) maka kesimpulannya adalah  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya variabel Penerapan E-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Yadi (2021), Agustiningih & Isroah (2016) dengan Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara diharapkan meningkat dengan adanya Penerapan E-Filing yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan, memudahkan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

## **Pengaruh Penerapan E-filing (X) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) Sebagai Variabel Intervening di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh penerapan e-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening. nilai signifikan Penerapan e-filing (X) = 0,000 dan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) = 0,000. Hasil ini memberikan kesimpulan  $0,000 < 0,05$ . Sehingga ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_1$ ) diterima, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan e-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening. Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui Kualitas Pelayanan diketahui pengaruh langsung yang diberikan Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,677. Sedangkan pengaruh tidak langsung Penerapan E-filing melalui Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah perkalian antara nilai beta Penerapan E-filing terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai beta Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y), yaitu  $0,336 \times 0,663 = 0,222$ . Maka pengaruh total yang diberikan Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung, yaitu:  $0,677 + 0,222 = 0,899$ . Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,677 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,899 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Penerapan E-filing (X) melalui Kualitas Pelayanan (Z) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan perhitungan uji sobel, dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  2,916. Nilai  $\alpha = 5\%$  dari 100 responden dan diperoleh  $t_{tabel}$  1,661 karena  $t_{hitung}$  2,916  $>$  dari  $t_{tabel}$  1,661 maka Kualitas Pelayanan dapat memediasi hubungan antara Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Erawati (2018) dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Maka Penerapan E-filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, mudah dan tepat, maka wajib pajak akan

merasa puas dengan Kualitas Pelayanan yang didapatkan, dan pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh dalam menyampaikan SPT tahunan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dihasilkan pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Besarnya nilai R Square mempengaruhi Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening. Berdasarkan perhitungan uji sobel, dapat diketahui bahwa Kepuasan kualitas pelayanan (Z) dapat memediasi hubungan antara Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y).

## REFERENSI

- Agustiningsih, W., & Isroah. (2016). *Pengaruh penerapan e-filing tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. V(4).
- Bi Rahmani, N. A. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. PT. Cahaya Rahmat Rahmani.
- Bilyantari, N. L. P. R., Meitriana, M. A., & Zuhri, A. (2017). Persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing sebagai saran pelaporan SPT Tahunan Secara Elektronik. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2), 323–333.
- bpprd sumut. (n.d.). 2020. Diambil 24 November 2022, dari <http://bpprd.sumutprov.go.id/website/>
- Danan Nugroho. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(9), 581–598. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v5i9.568>
- Ghofar, A. D. A. A. (2017). Kesadaran Wajib Pajak Memediasi Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 19(1), 1–11.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlim, A. (2019). Pengaruh Penerapan E-SPT, E-Filing, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 Tahun 2019 Buku 2: Sosial dan Humaniora*, 2.57.1-2.57.11.
- Herman, H., Daulay, A. N., & Enre, D. T. (2019). Analisis Value for Money Anggaran Pendapatan Pada Pemerintah Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 600, 1–24. <https://doi.org/10.30868/ad.v3i01.752>
- Husni, M., & Susanti, S. (2019). Analisis penerapan e-filing sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak badan dalam penyampaian SPT tahunan wajib pajak badan di KPP Pratama Pandeglang. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 54–63.
- Ikhsan, A. (2014). *"Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen"*. Citapusaka Media.
- Lizara, T. N. A., & Simangunsong, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-Spt Tahunan Badan,

- Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan Spt Tahunan Badan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Jayakarta*, 2(2), 95–103. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v2i2.73>
- Lubis, N. H., & Harahap, R. D. (2022). Pengaruh Layanan E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT. Pusat Dukungan Operasional Layanan Pendapatan Daerah. *BIMA Journal (Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(1), 29–36.
- Made Sudana, I., & Heru Setianto, R. (2018). *Metode Penelitian Bisnis & Analisis Data Dengan SPSS*. Erlangga.
- Nita, A. B. (2019). *Perpajakan*. Badan Penerbit Universitas Muria Kudus.
- Rahayu, P. (2016). Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-Filling) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan (Studi Kasus pada Penyampaian SPT Tahunan Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa Universitas Islam Kadiri, Kediri). *Jurnal Cendekia Akuntansi*, 4(2), 22–31.
- Sari, R. R., & Erawati, T. (2018). pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.24964/ja.v6i1.427>
- Setiadi, L. P., & Bandiyono, A. (2021). Penerapan Reformasi Kehumasan Dan Implikasinya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Secara E-Filing. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(2), 103–111. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v2i2.1185>
- Sinaga, F. A. (2021). Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan ( Spt ) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Skripsi*. Sistem E-Filing, SPT Tahunan, Kepatuhan Wajib Pajak
- Syafina, L. (2019). *Metode Penelitian Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. FEBI UINSU press.
- Winarsih, E., Khalid, A., & Yenjeni, F. (2020). *Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat*. 2, 12–20.