

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF USE OF E-FILING APPLICATION ON TAXPAYER'S COMPLIANCE WITH TAXPAYER'S SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE
(Case Study of the Cimahi Pratama Tax Service Office)**

Muhammad Fauzi Akbar¹, Rizki Indrawan²

^{1&2}Universitas Jenderal Achmad Yani

Email : akbarfauzim.mfa@gmail.com

ABSTRACT

Taxes are the main source of the largest income in Indonesia. As can be seen in the 2018 State Budget that there was an increase in income in the taxation sector from 2018 by 92.41% or grew 14.32% from the realization in 2017. Although it has not yet reached the 100% target. This study aims to examine and explain whether the Quality Effect of the Implementation of the Use of E-Filing on Individual Taxpayer Compliance with Taxpayer Satisfaction as an intervening variable at the Cimahi Pratama Tax Service Office for the 2016-2020 period. The object of this research is an individual taxpayer who is registered at the Cimahi Pratama Tax Service Office. This study uses a quantitative method with a descriptive problem formulation. The data of this study were obtained from a questionnaire (primary). The sample selection technique uses the Probability Sampling technique. Thus, the sample taken is a total of 112 respondents who are registered at the Cimahi Pratama Tax Service Office. The technique of data analysis used is Path Analysis. The results of the research carried out show that the Quality of Application of the Use of E-Filing has a significant positive effect on Taxpayer Satisfaction. The quality of the implementation of the use of e-filing has a significant positive effect on individual taxpayer compliance. Taxpayer satisfaction has a significant positive effect on individual taxpayer compliance. The quality of the implementation of the use of e-filing has a direct positive effect on individual taxpayer compliance through taxpayer satisfaction

Keyword: Quality of Application of E-Filing Use; Taxpayer Satisfaction; Individual Taxpayer Compliance

PENGARUH KUALITAS PENERAPAN PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)

ABSTRAK

Pajak yaitu sumber utama pendapatan terbesar di negara Indonesia. Seperti halnya terlihat di dalam APBN 2018 bahwa terjadi kenaikan pendapatan dalam bidang perpajakan dari tahun 2018 sebesar 92,41% atau tumbuh 14,32% dari realisasi tahun 2017. Meskipun belum mencapai target 100%. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan apakah Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi Periode 2016-2020. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rumusan masalah deskriptif. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer). Teknik pemilihan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling*. Sehingga, sampel yang diambil sebanyak jumlah 112 responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Teknik pada analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh positif secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Kepuasan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing*; Kepuasan Wajib Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

PENDAHULUAN

Pajak yaitu sumber utama pendapatan terbesar di negara Indonesia. Seperti halnya terlihat di dalam APBN 2018 bahwa terjadi kenaikan pendapatan dalam bidang perpajakan dari tahun 2018 sebesar 92,41% atau tumbuh 14,32% dari realisasi tahun 2017. Pertumbuhan penerimaan pajak tersebut merupakan pertumbuhan tertinggi sejak tahun 2012, meskipun belum mencapai target 100%. Pajak mempunyai peranan sangat penting dalam perekonomian negara. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara dalam pembiayaan pembangunan bagi kepentingan bersama (Putri & Tambun, 2018). Oleh karena itu, sektor perpajakan harus dioptimalkan sedemikian rupa agar dapat menopang pembangunan nasional.

Putri & Tambun (2018) mengatakan bahwa pembangunan dan pemerataan stabilitas ekonomi yang berkesinambungan dibutuhkan anggaran yang sangat besar untuk membiayai pembangunan dan kegiatan negara, salah satunya dari sektor pajak yang merupakan sumber pendapatan bagi negara. Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu, pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang dimasyarakat.

Salah satu penyedia layanan publik dalam pemungutan pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/ PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, tugas DJP adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan, yang dalam mengemban tugas tersebut salah satunya melakukan fungsi pelaksanaan pemungutan pajak.

Berdasarkan Laoli (2021), data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat 11,3 juta wajib pajak sudah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) pajak tahunan 2020. Jumlah pelaporan ini meningkat 2,6 juta SPT atau 26,6% dibandingkan dengan periode tahun lalu yang terkumpul sebesar 8,9 juta SPT. Tapi jumlah pelaporan SPT tahun ini lebih rendah dibandingkan dengan tingkat pelaporan SPT tahun pajak 2018 pada Maret 2019 yang mencapai 12,1 juta dan juga angka pelaporan tahun ini masih di bawah target yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak yakni sekitar 15 juta. Direktur Eksekutif Pratama-Kreston *Tax Research Institute* (TRI) Prianto Budi Saptono, menilai, Direktorat Jenderal Pajak tidak mampu mencapai target pelaporan SPT Tahunan PPh 2020 karena tiga hal. Pertama, faktor ekonomi, yakni meyakinkan bahwa pajak bermanfaat bagi ekonomi sehingga perlu membuat laporan SPT. Kedua, faktor psikologis. Masyarakat merasa kecewa dengan adanya dugaan tindak pidana korupsi petugas pajak sehingga merasa percuma melaporkan SPT jika pajak yang dibayar dikorupsi. Ketiga, faktor sosiologis. Masih ada beberapa masyarakat yang telah memiliki penghasilan tetapi tidak membayar atau melaporkan SPT, sehingga menimbulkan kecemburuan sosial.

Tidak tercapainya target pelaporan SPT tersebut, pemungutan pajak di Indonesia diperkirakan masih belum maksimal dilaksanakan oleh para wajib pajak. Masih ada wajib pajak yang belum patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara penuh yang menyebabkan penerimaan negara kurang optimal. Berikut adalah data pelaporan SPT 2016-2020:

Tabel 1. Jumlah Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Indonesia

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Wajib SPT	WPOP Lapor SPT	Lapor SPT melalui <i>e-Filing</i>	Rasio Kepatuhan
2015	30.139.164	16.975.024	10,291,462	2.580.568	60,62%
2016	32.957.424	18.950.301	11.542.995	8.954.122	60,91%
2017	35.491.280	15.410.399	11.273.779	8.816.346	73,15%
2018	38.651.308	16.201.534	11.697.090	9.152.817	72,19%
2019	42.284.351	16.862.466	12.430.688	10.580.475	73,71%
2020	42.304.811	17.524.294	13.863.378	10.874.284	79,10%

Sumber : Laporan Tahunan DJP (2020)

Laporan Tahunan yang dikeluarkan DJP tercatat peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya, hal ini sejalan dengan kepatuhan jumlah wajib pajak dalam pelaporan SPT. Memasuki tahun 2016 jumlah pengguna *e-Filing* dalam pelaporan SPT juga mengalami peningkatan pesat dari tahun sebelumnya. Hal ini salah satunya dipengaruhi oleh dibangunnya sistem *e-Filing* sendiri oleh DJP pada tahun 2011. Namun, jumlah kepatuhan wajib pajak yang telah menyampaikan lapor SPT dari tahun 2015-2020 dapat diketahui bahwa tidak mencapai target dan tidak konsisten dalam pencapaiannya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja penerimaan pajak di Indonesia masih belum optimal. Kinerja penerimaan pajak di Indonesia disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang menyebabkan belum optimalnya penerimaan pajak yaitu kepatuhan wajib pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Menurut Rahayu (2017, hlm. 193), kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan

Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi) (Muhammad Fauzi Akbar dan Rizki Indrawan)

Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Seseorang wajib pajak dapat dinilai patuh jika memenuhi indikator-indikator yang melingkupinya. Seperti yang terangkum dalam pendapat Nurkumalasari et al. (2020, hlm. 5) dimana terdapat indikator dari kepatuhan.

Pertama, kepatuhan wajib pajak untuk estimasi pajak. Kedua, kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak. Ketiga, kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak. Keempat, kepatuhan wajib pajak untuk penyampaian SPT Masa. Kelima, wajib pajak patuh untuk menyerahkan SPT Tahunan. Keenam, wajib pajak patuh untuk melunasi pajak. Ketujuh, wajib Pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak.

Kepatuhan dalam membayar pajak merupakan hal yang sangat penting bagi suatu negara. Sebab hal ini diperkuat dengan sebuah hasil penelitian, bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak penghasilan secara signifikan (Kastolani & Ardiyanto, 2017, hlm. 7). Namun, tentu saja dalam melakukan kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak akan menghadapi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor tersebut yang sering kita jumpai yaitu mengenai pelaporan SPT setiap tahunnya. Pelaporan SPT ini dapat dilakukan oleh wajib pajak secara *offline* ataupun *online*. Dimana wajib pajak diberikan wewenang dalam menentukan sendiri pelaporan pajaknya. Tetapi walaupun diberikan wewenang dalam melaporkan pajaknya sendiri, bukan berarti menjadi hal yang mudah dalam melaporkan SPT tahunannya.

Berdasarkan Mahadi (2021), data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menunjukkan realisasi rasio tingkat kepatuhan wajib SPT PPh 2015 sebesar 60%, wajib SPT PPh 2016 sejumlah 61%, wajib SPT PPh 2017 sebesar 73%, wajib SPT PPh 2018 sejumlah 71%, wajib SPT PPh 2019 yakni 73%, dan wajib SPT PPh 2020 yakni 78%.

Jika dilihat dari data di atas, maka diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak selama 5 tahun terakhir termasuk kurang patuh, karena tingkat rasio kriteria kepatuhannya hanya berkisar 60-70an% saja. Afriani & Budiasih (2020, hlm. 2), mengatakan bahwa administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Menurut Adrian, dkk (2013), reformasi perpajakan juga memperhatikan perkembangan era globalisasi yang berlangsung begitu cepat, tidak terkecuali dalam hal perkembangan teknologi informasi. Salah satu wujud nyata yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah dengan melakukan beberapa reformasi dan inovasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan diantaranya modernisasi terhadap fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi *e-system* (S. Rahayu & Lingga, 2009, hlm. 9). Maka dari itu, dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan sistem baru administrasi perpajakan yang disebut dengan sistem *e-Filing* sebagai hasil dari modernisasi perpajakan.

Tujuan diperbaharunya sistem pajak dengan di tambharkannya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan dan produktivitas petugas pajak. Penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan bertujuan untuk menghemat waktu, mudah dan akurat.

Begitupun halnya dengan KPP Pratama Cimahi, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam hal lapor SPT masih tergolong rendah. Pada tabel dibawah ini, disajikan realisasi rasio tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cimahi pada tahun 2016-2020 sebagai berikut:

Tabel 2. Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cimahi 2016-2020

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Wajib SPT	WPOP Lapor SPT	Lapor SPT melalui <i>E-Filing</i>	Rasio Kepatuhan
2016	278.265	148.194	102.311	-	69,03%
2017	302.901	128.381	90.145	138.975	70,21%
2018	333.897	147.758	102.560	178.766	69,41%
2019	369.281	157.676	99.061	171.467	62,82%
2020	484.068	182.601	96.665	174.204	52,93%

Sumber: KPP Pratama Cimahi Data Sudah Diolah

Berdasarkan data tabel 1.2 pada tahun 2016 peneliti tidak mendapatkan data dalam lapor SPT melalui *e-Filing* dikarenakan data tersebut memang tidak tersedia di KPP Pratama Cimahi. Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi naik turun setiap tahunnya. Pada tahun 2016, kepatuhan wajib pajak sebesar 69,03%. Kemudian pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 70,21%. Tetapi masuk ke tahun berikutnya sampai ke tahun 2020, kepatuhan wajib pajak menurun menjadi 52,93%. Penurunan tersebut menandakan bahwa kurangnya memenuhi kewajiban perpajakan pajaknya yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi. Hal tersebut juga terjadi dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang membatasi masyarakat dalam melakukan aktivitas di luar rumah, sehingga *e-Filing* menjadi solusi dalam melaporkan SPT tahunan. Direktorat Jenderal Pajak menyebutkan bahwa terdapat peningkatan pelaporan SPT

Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) secara elektronik melalui *e-Filing*, *e-Form*, dan *e-SPT* sebesar 26,1% atau sekitar 2,2 juta SPT (Laoli, 2021). Berdasarkan data tersebut membuktikan bahwa walaupun terjadi penurunan dalam kepatuhan wajib pajak yang salah satunya diakibatkan oleh pandemi Covid-19, tetapi tidak sedikit pula terjadi peningkatan pada pelaporan SPT melalui *e-Filing*.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di KPP. Sebab kepuasan wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima, baik di tempat pelayanan terpadu yang memberikan pelayanan berupa pelaporan SPT, penyampaian surat dan pembuatan NPWP, oleh *account representative* dalam wujud pemberian konsultasi dan bimbingan teknis masalah perpajakan, maupun pada saat dilakukan pemeriksaan dengan pembahasan hasil pemeriksaan sebagai wujud transparansi dari proses pemeriksaan pajak itu sendiri (Suharto, 2011, hlm. 4).

Penelitian terdahulu Gughi Rama Nugraha menunjukkan bahwa secara menyeluruh (uji F) variable bebas yaitu kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* menghasilkan F hitung $> F$ tabel ($73,506 > 3,94$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan pada KPP Jakarta Kebayoran Lama.

Sebagai bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, *e-Filing* diharapkan menjadi suatu sarana pemenuhan kewajiban wajib pajak agar lebih mudah dilaksanakan dan bertujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan sehingga dapat menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajaknya.

Permasalahan yang seringkali terjadi saat pelaporan SPT secara online adalah sistem layanan *e-Filing* yang mengalami gangguan terutama saat wajib pajak yang akan melakukan pelaporan SPT ketika memasuki jatuh tempo. Lalu menganggap pelaporan dengan sistem komputer lebih menyulitkan dibandingkan dengan manual (Wangsa & Harahap, 2020, hlm. 2).

Penyebab lainnya permasalahan itu terjadi bisa jadi karena belum optimalnya kesiapan server DJP dalam menerima lonjakan laporan pada akhir periode laporan. PajakOnline (2020) mengatakan bahwa server DJP beberapa kali down atau susah diakses oleh wajib pajak karena sibuknya server menerima laporan dari wajib pajak. Serta ketidakmampuannya wajib pajak saat pengisian SPT terutama bagi wajib pajak yang masih baru dalam penggunaan *e-Filing*, sehingga jika permasalahan tersebut tidak diperbaiki maka hal ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan akan menimbulkan rasa ketidakpuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban wajib pajaknya. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam bidang perpajakan. Begitupun dengan kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* dan kepuasan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Meskipun telah banyak dilakukan penelitian mengenai *e-Filing* dan kepuasan wajib pajak, namun hasil penelitian-penelitian tersebut beragam, mungkin hal tersebut terjadi dikarenakan perbedaan sifat variabel, independen dan variabel dependen yang diteliti. Berikut adalah data dari penelitian terdahulu.

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Deva & Triyono (2020, hlm. 1) yang berjudul Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. Hasil dari penelitian 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.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Sari & Erawati (2018, hlm. 1) yang berjudul Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa (1) Penerapan E-Filling System berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan. (2) kepuasan terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini dibuktikan dengan sederhana regresi linier. (3) penerapan e-filling mempengaruhi wajib pajak kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Program e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan melalui pelayanan kualitas.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena serta hasil penelitian terdahulu, terdapat hasil yang bervariasi antara pengaruh negatif dan positif, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

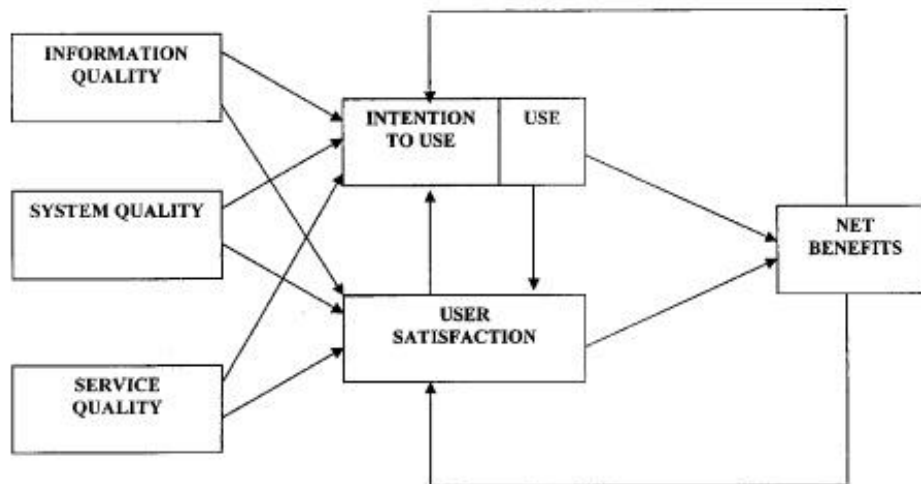
DeLone & McLean IS Success Model

DeLone & McLean IS Success Model adalah suatu model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan atau keefektifan dari sistem informasi dan disempurnakan pada tahun 2003 dengan memasukkan ukuran kualitas layanan karena lonjakan dari penggunaan teknologi informasi (Pramanita, 2020, hlm. 2). Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kualitas

penerapan penggunaan *e-Filing* dan kepuasan wajib pajak dalam kepatuhan wajib pajak dapat dianalisis dengan model Delone & McLean *IS Success Model*.

Pada model revisi ini, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengatakan bahwa ada 6 variabel yang akan mempengaruhi kesuksesan suatu sistem. 6 variabel itu adalah: (1) *Information Quality variable* atau variabel kualitas membahas mengenai karakteristik dari *output* yang dihasilkan, contoh apakah informasi yang dihasilkan jelas, konsisten dan relevan? (2) *System Quality Variable* atau variabel kualitas sistem, akan membahas mengenai karakteristik dari sistem informasi yang digunakan, seperti *system flexibility*, *system reliability*, kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem. (3) *Service Quality Variable* atau variabel kualitas layanan akan membahas mengenai kualitas layanan yang diterima oleh pengguna dari sistem yang digunakan, contoh *responsiveness*, *accuracy*, dan *reliability of services*. (4) *Usage Intentions Variable* atau variabel tingkat penggunaan akan membahas mengenai tingkat dan cara yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan kemampuan sebuah sistem informasi, contoh tingkat jumlah penggunaan, tingkat keseringan penggunaan, dan tingkat kebutuhan penggunaan. (5) *User Satisfaction Variable* atau variabel kepuasan pengguna akan membahas mengenai tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem, contoh *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*. (6) *System Benefit Variable* atau variabel keuntungan sistem akan membahas mengenai dampak, hasil dan manfaat yang diberikan sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan, contoh pengambilan keputusan dan produktifitas yang lebih baik.

Berdasarkan informasi di atas, berikut ini merupakan kerangka *Updated Delone & McLean IS Success Model*:



Sumber: Data yang Diolah

Gambar 1. Kerangka Updated Delone & McLean IS Success Model

Teori ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang lebih tinggi menghasilkan penggunaan aktual yang lebih tinggi pula. Dalam hal ini semakin puas pengguna terhadap suatu sistem, semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Teori ini diperkuat kembali oleh penelitian yang dilakukan (Chiu et al., 2016). Manfaat bersih dalam penelitian ini merupakan variabel kepatuhan pajak. Teori ini juga digunakan untuk menjelaskan bahwa sistem *e-Filing* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak memberikan manfaat serta kepuasan untuk wajib pajak yang ingin secara mudah untuk melapor dan membayar pajaknya secara *online* tanpa perlu mendatangi kantor pelayanan pajak. Dengan adanya keberhasilan dan kemudahan dari sistem administrasi perpajakan tersebut wajib pajak dapat melapor dan membayar pajaknya dengan cepat dan mudah sehingga kemungkinan besar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Pengertian Pajak

Pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar di Indonesia yang memiliki peranan penting dalam perekonomian. Besarnya kontribusi pajak dapat meningkatkan pembangunan nasional dan mempertahankan penyelenggaraan pemerintahan. Pengertian pajak menurut Undang-Undang Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan 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 mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah sebagai berikut: “Orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib pajak dikelompokkan ke dalam tiga kategori S. K. Rahayu (2020, hlm. 255) adalah sebagai berikut: (1) Wajib Pajak Orang Pribadi. (2) Wajib Pajak Badan. (3) Wajib Pajak Pemungut/Pemotong. Kewajiban utama wajib pajak S. K. Rahayu (2020, hlm. 255) adalah membayar pajak sendiri dan memungut atau memotong pajak orang lain dan kemudian menyetorkannya kepada Negara melalui Bank atau Kantor Pos.

Kualitas E-Filing

E-Filing merupakan salah satu sistem administrasi perpajakan yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan juga sebagai bentuk hasil dari reformasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi (*e-system*) dalam pelayanannya.

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-26/2014, *e-Filing* adalah salah satu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Pengertian *e-Filing* menurut (S. K. Rahayu, 2020, hlm. 156) : “Aplikasi *e-Filing* adalah aplikasi *on-line* yang digunakan wajib pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (*e-SPT*) ke DJP melalui *website* resmi DJP. Dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan EFIN”.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya. Kepuasan pengguna dalam ini adalah kepuasan wajib pajak yang menggunakan aplikasi *e-Filing*. Puas tidaknya wajib pajak atas aplikasi tersebut menurut S. K. Rahayu (2020, hlm. 157), ditentukan oleh : (1) Kinerja aplikasi *e-Filing* sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak. (2) Tampilan aplikasi *e-Filing* menarik. (3) Aplikasi mudah digunakan (*user-friendly*). (4) Intensitas yang sering menggunakan aplikasi *e-Filing*. (5) Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-Filing*.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak menurut S. K. Rahayu (2020, hlm. 189), merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku, yang meliputi kepatuhan perpajakan formal dan kepatuhan perpajakan material. Jadi, kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan.

Wajib pajak disebut patuh jika memenuhi syarat-syarat yang terdapat dalam PMK No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut : (1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT. (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atas penundaan pembayaran pajak. (3) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Erlina et al (2018, hlm. 17), mengemukakan rasio kriteria kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

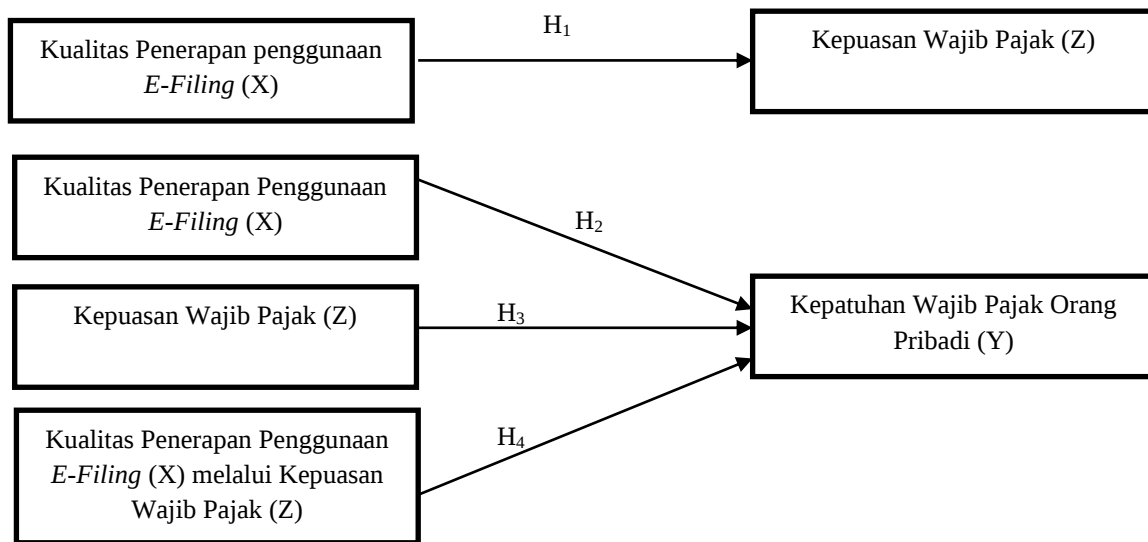
Tabel 3. Rasio Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak	Rasio
Sangat Penuh	>100%
Patuh	90%-100%
Cukup Patuh	80%-90%
Kurang Patuh	60%-80%
Tidak Patuh	≤ 60%

Sumber: Data yang Diolah

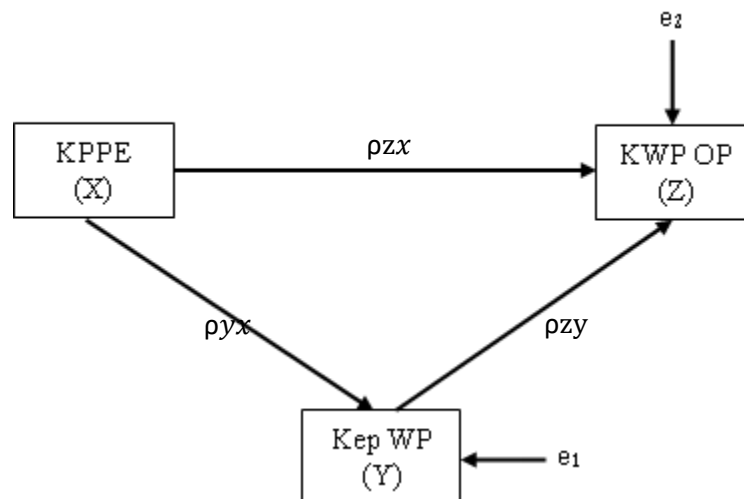
Kerangka Pemikiran

Dari tinjauan pustaka diatas, variabel independen yaitu Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing*, variabel dependennya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, variabel *intervening* yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Maka menghasilkan kerangka pemikiran, sebagai berikut:



Sumber: Data yang Diolah
Gambar 2. Kerangka Penelitian

Berdasarkan skema kerangka pemikiran di atas, maka penulis dapat menyusun paradigma dalam penelitian ini sebagai berikut :



Sumber: Data yang Diolah
Gambar 3. Paradigma Penelitian

Pengembangan Hipotesis

H₁ : Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan mempunyai hubungan positif. Semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Sebaliknya jika semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya Krismanto (2013:10) yang menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penggunaan adalah tingkah laku seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Penggunaan dapat diukur melalui seberapa lama penggunaan sistem (jam), jam dibutuhkan untuk menganalisis laporan, frekuensi penggunaan, jumlah pengguna, atau sebagai variabel binari: *use/non-use* (Seddon, 1997). Berdasarkan teori ISSM yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan sistem berpengaruh

positif terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Teori ini didukung oleh penelitian dari Ihsan & Azwar (2018) menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifiantika (2015) menyatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Manfaat bersih dalam penelitian ini yaitu variabel kepatuhan pajak (*tax compliance*).

H₃ : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepuasan Pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan (Seddon, 1997). Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi. Teori *ISSM* menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang lebih tinggi menghasilkan penggunaan aktual yang lebih tinggi pula. Dalam hal ini semakin puas pengguna terhadap suatu sistem, semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan (Zaidi et al., 2017). Teori ini didukung oleh penelitian dari Chiu et al. (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dalam *cloud e-bookcase* tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Sedangkan pada penelitian Ihsan & Azwar (2018) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Manfaat bersih dalam penelitian ini merupakan variabel kepatuhan pajak.

H₄ : Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel intervening

Kara (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan namun berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan penggunaan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan model penelitian kuantitatif. Dengan pendekatan *Causal Comparative Research* dengan rumusan masalah deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dengan mengumpulkan data kuesioner dari wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Setelah data diketahui, maka perlu dilakukan pengambilan sampel lebih lanjut. Dalam penelitian ini sampel yang diambil yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi yang dipilih dengan menggunakan teknik *probability sampling* dan *simple random sampling* digunakan sebagai cara pengambilan sampel. Dikarenakan jumlah populasi yang besar, maka yang akan menjadi sampel penelitian adalah perwakilan dari wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan rumus Solvin, maka sampel minimum yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi wajib SPT yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan seluruh data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk variabel kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* (X_1), kepatuhan wajib pajak orang pribadi variabel (Y), dan variabel kepuasan wajib pajak (Z) kepada responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

Definisi Operasional Variabel

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Instrumen	Skala
Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing (X)	Kualitas sistem sebagai karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. Jadi kualitas sistem <i>e-Filing</i> adalah suatu karakteristik yang diinginkan dalam sistem <i>e-Filing</i> seperti halnya kemudahan dalam penggunaan, keandalan dari sistem <i>e-Filing</i> serta fitur-fitur yang mendukung dalam penggunaan <i>e-Filing</i> . (DeLone & McLean, 2016)	1.Kemudahan dalam menyampaikan <i>e-SPT</i>	Kuesioner 1, 2	Ordinal
		2.Dapat diakses kapanpun	Kuesioner 3, 4	Ordinal
		3.Apabila disampaikan pada saat jatuh adalah hari libur dianggap disampaikan tepat waktu	Kuesioner 5, 6	Ordinal
		4.Dapat diakses dimanapun oleh wajib pajak	Kuesioner 7, 8	Ordinal
		5.Adanya verifikasi penerimaan <i>e-SPT</i> dari DJP yang personal dan rahasia	Kuesioner 9, 10	Ordinal
		6.Adanya bukti penerimaan <i>e-SPT</i> dari DJP yang disampaikan <i>real time</i> setelah verifikasi dilakukan wajib pajak	Kuesioner 11, 12	Ordinal
		7. <i>Paperless</i> (tidak menggunakan <i>sprint out</i>)	Kuesioner 13, 14	Ordinal
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku, yang meliputi kepatuhan perpajakan formal dan kepatuhan perpajakan material. Jadi, kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan. (Rahayu, Siti Kurnia, 2020)	1.Tepat waktu dalam penyampaian dan pelaporan SPT,	Kuesioner 15, 16	Ordinal
		2. Jujur dalam mengisi SPT	Kuesioner 17, 18	Ordinal
		3. Tidak menunggak Pajak	Kuesioner 19, 20	Ordinal
		4. Tidak dijatuhi hukuman pidana.	Kuesioner 21, 22	Ordinal
Kepuasan Wajib Pajak (Z)	Kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi.. (DeLone & McLean, 2013)	1.Kinerja aplikasi <i>e-Filing</i> sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak	Kuesioner 23, 24	Ordinal
		2.Tampilan aplikasi <i>e-Filing</i> menarik	Kuesioner 25, 26	Ordinal
		3.Aplikasi mudah digunakan (<i>user-friendly</i>)	Kuesioner 27, 28	Ordinal
		4.Intensitas yang sering menggunakan aplikasi <i>e-Filing</i>	Kuesioner 29, 30	Ordinal
		5.Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi <i>e-Filing</i>	Kuesioner 31, 32	Ordinal

Sumber : Data yang Diolah

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) serta dengan bantuan *Excel software Microsoft 2016* dan *software IBM SPSS* versi 25.0. Menurut Eshima (2020:167) analisis jalur merupakan metode statistik yang menyelidiki hubungan sebab akibat di antara variabel-variabel yang terkait. Dalam analisis, hubungan sebab akibat antara variabel dijelaskan oleh diagram dengan panah berarah yang disebut diagram jalur dan menurut diagram model analisis jalur dihipotesiskan dan hubungan sebab akibat dianalisis. Lalu menurut Puspita (2016:4) teknik analisis data menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung variabel X terhadap variabel Y, dan pengaruh tidak langsung, yaitu pengaruh variabel X terhadap variabel Y melalui variabel Z.

Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif dilakukan untuk data yang telah normal. Menurut Ghazali (2021, hlm. 19), “Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, varians, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan *skewness* (kemencengan distribusi)”.

Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasi atau diterapkan pada populasi di mana sampel tersebut di ambil Sugiyono (2019, hlm. 267). Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ $\alpha = 0,05$ berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak dapat diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas akan menunjukkan keakuratan suatu alat ukur. Kuesioner bisa dikatakan *reliable* jika jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan bersifat seberapa baik item-item yang mengukur konsep bersatu menjadi sebuah komponen. Sugiyono (2019, hlm. 212) menyatakan bahwa: “Instrumen yang reliabilitas adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Variabel dikatakan reliabel bila mempunyai koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,5 atau lebih.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam statistik parametrik. Penelitian ini menggunakan alat bantu yaitu *Excel software Microsoft 2010* dan *software IBM SPSS* versi 26.0.

Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018), tujuan dilakukannya uji normalitas adalah sebagai berikut: “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Untuk menilai apakah distribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik merupakan cara termudah untuk melihat normalitas residual dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan suatu keputusan dengan *Normal Probability Plot* (P-P Plot).

Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas yang dikemukakan oleh Ghazali (2018, hlm. 107) adalah “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.” Menguji ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* ≤ 0.10 dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF) ≥ 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghazali (2018, hlm. 137) adalah “bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heteroskedastisitas”.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018, hlm. 97), Uji koefisien determinasi pada umumnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1. Apabila nilai adjusted R^2 yang mendekati satu artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Jika nilai adjusted R^2 mendekati 0 artinya kemampuan variabel independen yang digunakan terbatas dalam menerangkan variabel dependen. Jika nilai adjusted R^2 mendekati 1 maka variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2018, hlm. 99), “Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Berdasarkan analisis dan pengujian

hipotesis yang telah dilakukan terhadap dasar untuk penarikan kesimpulan diterima atau ditolaknya hipotesis yang diajukan, maka nilai t dari perhitungan dibandingkan dengan nilai t dari tabel distribusi dengan menggunakan derajat kebebasan (d.k) sebesar $n-2$ ” Maka (a) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. (b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Berdasarkan Data Wajib Pajak KPP Pratama Cimahi Tahun 2020 diperoleh jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi wajib SPT yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi sebanyak 182.601. Perhitungan rumus Slovin didapatkan hasil 100 responden, namun dalam penelitian ini menambah jumlah responden menjadi 150 responden. Akan tetapi dari data 150 responden tersebut, data yang digunakan dalam uji penelitian ini menjadi sejumlah 112 responden. Sebab dari 38 responden tersebut merupakan data yang tidak normal. Hal ini karena semakin banyak responden yang didapatkan maka data yang dihasilkan semakin menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics				
		KPPE (X)	KWP OP (Y)	Kep WP (Z)
N	Valid	112	112	112
	Missing	0	0	0
Mean		48,40	28,52	34,56
Std. Deviation		8,467	4,462	7,038
Minimum		30	19	20
Maximum		70	41	51

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas Data dan Reliabilitas Data

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kualitas penerapan penggunaan *e-Filing*, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan kepuasan wajib pajak dibuktikan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach Alpha* yang lebih tinggi dari 0,600.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat dikatakan dalam penelitian ini sudah lolos dalam pengujian asumsi klasik yang diantaranya yaitu, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil analisis data menggunakan *path analysis* dengan bantuan *Software SPSS Statistic v25.0 for Windows* maka diperoleh hasil penelitian uji sebagai berikut:

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

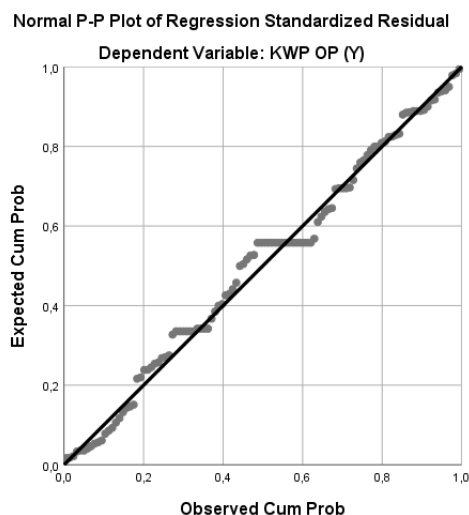
Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KPPE (X)	,229	4,372
	Kep WP (Z)	,229	4,372

a. Dependent Variable: KWP OP (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Tabel 6, menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau nilai *VIF* ≤ 10 , dimana nilai *tolerance* Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* adalah sebesar 0,229 (lebih besar dari 0,10) dan nilai *VIF* 4,372 (kurang dari 10), *tolerance* Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0,229 (lebih besar dari 0,10) dan *VIF* sebesar 4,372 (kurang dari 10). Jadi dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas dalam model ini.

Hasil Uji Normalitas

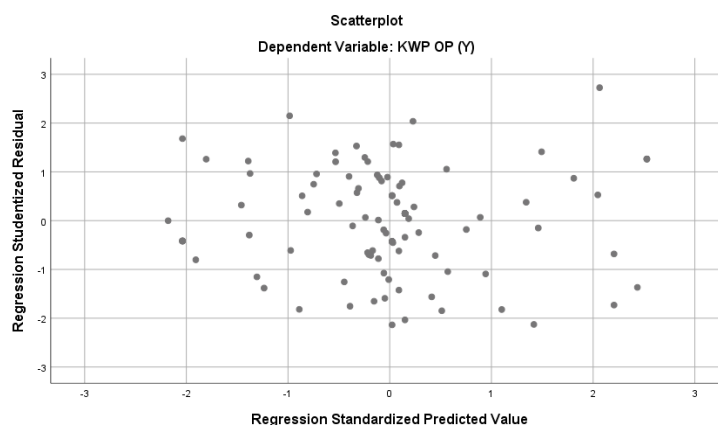


Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Gambar 4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-P Plots

Dari gambar 4, sesuai dengan dasar pengambilan suatu keputusan dengan *Normal Probability Plot* (P-P Plot) bahwa pada gambar data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas. Sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 5 terkait hasil scatter plot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model ini tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi Persamaan 1

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878 ^a	,771	,769	3,381

a. Predictors: (Constant), KPPE (X)

b. Dependent Variable: Kep WP (Z)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Berdasarkan tabel 7, hasil dari *adjusted R*² sebesar 0,769. Nilai tersebut lebih besar dari 0 dan lebih kecil dari 1. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh X terhadap Z adalah sebesar 76,9% sementara sisanya (100%-76,9% = 23,1%) merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi) (Muhammad Fauzi Akbar dan Rizki Indrawan)

Maka, dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* yang diharapkan sebesar 76,9% yang artinya memiliki pengaruh tinggi.

$$e_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,769} = \sqrt{0,231} = 0,481 \quad (1)$$

Koefisien Determinasi Persamaan 2

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,946 ^a	,894	,892	1,465

a. Predictors: (Constant), Kep WP (Z), KPPE (X)

b. Dependent Variable: KWP OP (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Berdasarkan tabel 8, hasil dari *adjusted R²* sebesar 0,892. Nilai tersebut lebih besar dari 0 dan lebih kecil dari 1. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh X terhadap Y adalah sebesar 89,2% sementara sisanya (100%-89,2% = 10,8%) merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Maka, dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* yang diharapkan sebesar 89,2% yang artinya memiliki pengaruh tinggi sekali.

$$e_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,892} = \sqrt{0,108} = 0,329 \quad (2)$$

2. Koefisien Determinasi Total

$$\begin{aligned} R^2 &= 1 - (e_1)^2 \times (e_2)^2 \\ &= 1 - (0,481)^2 \times (0,329)^2 \\ &= 1 - (0,231 \times 0,108) \\ &= 1 - 0,024948 \\ &= 0,975052 \end{aligned} \quad (3)$$

Berdasarkan perhitungan di atas, koefisien determinasi total sebesar 0,97. Hal ini berarti bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mampu dijelaskan oleh variabel Kualitas Penerapan Penggunaan *e-Filing*, dan variabel Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* sebesar 97%. Sedangkan sisanya sebesar 3% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 9. Hasil Uji Parsial Persamaan 1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-,775	1,862		,678
	KPPE (X)	,730	,038	,878	19,260

a. Dependent Variable: Kep WP (Z)

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Tabel 10. Hasil Uji Parsial Persamaan 1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4,518	,836		,000
	KPPE (X)	,496	,017	,941	29,121

a. Dependent Variable: KWP OP (Y)

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Pada tabel 9, untuk Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 19,260 > t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t_{hitung} > t_{tabel} (19,260 > 1,981) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka variabel Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Sedangkan pada

tabel 10 untuk Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $29,121 > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,260 > 1,981$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka variabel Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 11. Hasil Uji Parsial Persamaan 2

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,615	,807		5,716	,000
	KPPE (X)	,404	,034	,767	11,771	,000
	Kep WP (Z)	,125	,041	,198	3,037	,003

a. Dependent Variable: KWP OP (Y)

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Berdasarkan tabel 11 didapatkan hasil t_{hitung} variabel Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* adalah 11,771 dengan signifikansi 0,000 yaitu $< 0,05$. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,771 > 1,981$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan untuk Kepuasan Wajib Pajak didapatkan hasil t_{hitung} sebesar 3,037 dengan signifikansi 0,003 yaitu $< 0,05$. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,037 > 2,051$) dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ yang artinya variabel Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil Pengujian Sobel Test

Uji Sobel Persamaan 1

Berdasarkan tabel 9 hasil regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan wajib pajak sebesar 0,730 dengan standar error 0,038 dan nilai signifikansi 0,000. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Uji Sobel Persamaan

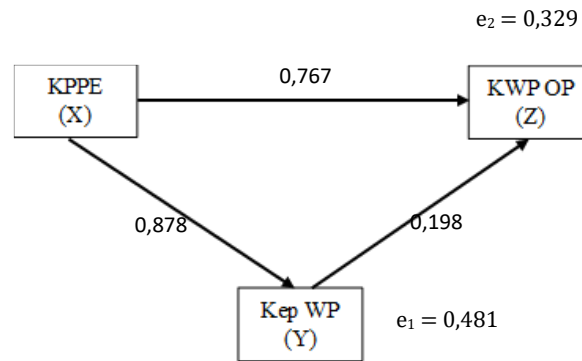
Berdasarkan tabel 11 hasil regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,404 dengan standar error 0,034 dan nilai signifikansi 0,000. Kemudian untuk Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,125 dengan *standard error* 0,041 dan nilai signifikansi 0,003. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Selanjutnya untuk menghitung nilai z variabel mediasi yang berdistribusi secara normal maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Z &= \frac{ab}{\sqrt{(b^2 SE_a^2) + (a^2 SE_b^2)}} \\
 Z &= \frac{0,730 \times 0,125}{\sqrt{(0,125^2 \times 0,038^2) + (0,730^2 \times 0,041^2)}} \\
 Z &= \frac{0,09125}{\sqrt{(0,015625 \times 0,001444) + (0,5329 \times 0,001681)}} \\
 Z &= \frac{0,09125}{\sqrt{(0,0000225625) + (0,0008958049)}} \\
 Z &= \frac{0,09125}{\sqrt{0,000918}} \\
 Z &= \frac{0,09125}{0,03030} \\
 Z &= 3,011
 \end{aligned}
 \tag{4}$$

Dari hasil perhitungan uji *sobel* di atas mendapatkan nilai z sebesar 3,011. Dikarenakan nilai z yang diperoleh sebesar 3,011 yaitu lebih besar dari t tabel yaitu senilai 1,98 ($3,011 > 1,98$) dengan tingkat signifikansi 5% maka hasil perhitungan tersebut membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* mampu memediasi hubungan Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut ini merupakan hasil diagram jalur pada model persamaan 2:

Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi) (Muhammad Fauzi Akbar dan Rizki Indrawan)



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS v25.0.

Gambar 6. Hasil Diagram Jalur (Pengujian Sobel Test)

Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian data pada uji t menunjukkan bahwa Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing sebesar $19,260 > 1,981$ dan signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas penerapan penggunaan e-Filing terhadap kepuasan wajib pajak. Dapat dikatakan bahwa meningkatnya kualitas penerapan penggunaan e-Filing dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penerapan penggunaan e-Filing yang telah ditetapkan sudah konsisten, kinerja fiskus pada KPP Pratama Cimahi atau pun DJP dalam melakukan penerapan penggunaan e-Filing sudah baik sehingga wajib pajak orang pribadi merasakan kepuasan dalam pelaporan SPT tahunannya. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Deva & Triyono (2020, hlm. 109) dengan kesimpulan bahwa Penerapan E-filing berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Serta hasil penelitian ini didukung oleh teori ISSM yang mengatakan bahwa kepuasan pengguna yang lebih tinggi menghasilkan penggunaan aktual yang lebih tinggi pula. Dalam hal ini semakin puas pengguna terhadap suatu sistem, semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Maka hal tersebut sesuai dengan salah satu indikator pada teori ISSM yaitu *User Satisfaction Variable* atau variabel kepuasan pengguna yang dimana akan membahas mengenai tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem.

Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian data pada uji t menunjukkan bahwa Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas penerapan penggunaan e-Filing sebesar $11,771 > 1,981$ dan signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas penerapan penggunaan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dapat dikatakan bahwa kualitas penerapan penggunaan e-Filing secara langsung bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menandakan bahwa kualitas penerapan penggunaan e-Filing telah diterapkan atau dijaga dengan baik dan konsisten, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cimahi. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Deva & Triyono (2020, hlm. 109) dengan kesimpulan bahwa Penerapan E-Filing berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Serta hasil penelitian ini didukung oleh teori ISSM yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Teori ini juga didukung oleh penelitian dari Ihsan & Azwar (2018) menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Dimana manfaat bersih pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian data pada uji t menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel kepuasan wajib pajak sebesar $3,037 > 2,051$ dan signifikasinya sebesar $0,041 < 0,05$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menandakan dengan semakin tingginya tingkat kepuasan wajib pajak maka akan semakin meningkatkan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil

penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari & Erawati (2018, hlm. 8) dengan kesimpulan bahwa Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan. Serta hasil penelitian ini didukung oleh teori ISSM yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang lebih tinggi menghasilkan penggunaan aktual yang lebih tinggi pula. Teori ini juga didukung oleh penelitian Ihsan & Azwar (2018) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Manfaat bersih dalam penelitian ini merupakan variabel kepatuhan pajak.

Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening*

Berdasarkan hasil pengujian data pada tabel menunjukan bahwa Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil pengujian menunjukan bahwa nilai *Standardize coefficient* sebesar 0,767 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Untuk Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan hasil pengujian *sobel test* mendapatkan nilai z sebesar 3,011. Dikarenakan nilai z yang diperoleh sebesar 3,011 yaitu lebih besar dari t tabel yaitu senilai 1,98 ($3,011 > 1,98$) dengan tingkat signifikansi 5% maka hasil perhitungan tersebut membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* mampu memediasi/mengintervening hubungan Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dapat dikatakan bahwa apabila kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT maka wajib pajak akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari *e-Filing* tersebut. Kepuasan dari kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* yang didapatkan wajib pajak akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan karena jika wajib pajak merasa puas terhadap kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* yang didapatkan, maka wajib pajak akan mau memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak serta melaporkan SPT tahunan.. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari & Erawati (2018, hlm. 8) dengan kesimpulan bahwa program *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan. Tetapi ada perbedaan dengan hasil penelitian oleh Deva & Triyono (2020, hlm. 110) dengan kesimpulan bahwa kepuasan wajib pajak tidak mengintervening pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan hasil pengamatan mengenai Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening* adalah sebagai berikut:

Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi memiliki pengaruh yang tinggi (setuju), Hal ini didukung oleh hasil penelitian pada variabel Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* yang termasuk dalam kategori tinggi. Kemudian pernyataan pada kuesioner yang memiliki persentase tertinggi terdapat pada indikator “Kemudahan Dalam Menyampaikan *E-SPT*”.

Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi memiliki pengaruh yang tinggi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian pada variabel Kepuasan Wajib Pajak yang termasuk dalam kategori tinggi. Kemudian pernyataan pada kuesioner yang memiliki persentase tertinggi terdapat pada indikator “Kinerja Aplikasi *E-Filing* Sesuai Dengan Yang Diharapkan Wajib Pajak”.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi periode 2016-2020 mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Hal ini didukung oleh hasil penelitian pada kuesioner variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang memiliki persentase terendah terdapat pada indikator “Tidak Menunggak Pajak”, dengan pernyataan “Saya Selalu Membayar Angsuran Pajak Penghasilan Pajak Penghasilan Saya”.

Hasil uji pertama menyatakan bahwa Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan nilai signifikan regresi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi semakin tingginya kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajaknya.

Hasil uji kedua menyatakan bahwa Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai signifikan regresi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi semakin tingginya kualitas penerapan penggunaan *e-Filing* maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil uji ketiga Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai signifikan regresi sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi semakin tingginya kepuasan yang dirasakan atau didapatkan oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil uji keempat Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan F hitung sebesar 420,324 dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu kemampuan variabel *intervening*

dalam mempengaruhi antar variabel bebas dan variabel terikat mendapatkan nilai Z hitung sebesar 3,011 lebih besar dari Z value yaitu sebesar 1,96 dengan tingkat signifikan 5% maka Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* mampu memediasi hubungan Kualitas Penerapan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

DAFTAR RUJUKAN

- Afriani, N., & Budiasih. (2020). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan Kuealitas Pelayanan Pajak dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jabodetabek*. *UG Jurnal*, 14, 2.
- Arifiantika, J. (2015). *Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and Mclean*. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi Edisi Khusus Juni*, 11, 94–101.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chiu, P. S., Chao, I. C., Kao, C. C., Pu, Y. H., & Huang, Y.-M. (2016). *Implementation and Evaluation of Mobile E-Books in a Cloud Bookcase Using The Information System Success Model*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *The DeLone and McLean Model of information systems*.
- 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*, 102–112.
- Erlina, E., Ratnawati, V., & Andreas. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan : Kondisi Keuangan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating*. *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 42–57.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., Program Studi Ekonomi Pembangunan, Ms., Yusrizal Akmal, D., Program Studi Budidaya Perairan, Ms., Pertanian, F., & Iddris, J. (2020). *<i>Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25 Edisi Pertama*.
- Ihsan, M., & Azwar. (2018). *Analisis Faktor-Faktor yang Implementasi, Kesuksesan Pajak, Sistem E-Filing Pajak : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar*. *Jurnal BPPK*, 11(2), 12–34.
- Kara, R. N. (2018). *Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak*.
- Kastolani, O. J. Y., & Ardiyanto, M. D. (2017). *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan*. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 1–10.
- Laoli, N. (2021). *Ditjen Pajak Catat Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Naik 2,4 juta pada 2021*.
- Lestari, N. D., & Sofianty, D. (2020). *Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Bandung*. *Prosiding Akuntansi*, 6(1), 213–216.
- Mahadi, T. (2021). *Rasio Kepatuhan Meningkatkan, 14,76 Juta Wajib Pajak Sudah Laporkan SPT Tahunan 2020*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan (Revisi)*. Andi.
- Noor, J. (2012). *Metodologi Penelitian*. Kencana Prenada Media Group.
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari*. *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(02), 41–54. <https://doi.org/10.30996/jea17.v3i02.3184>
- Nurkumalasari, A. D., Utomo, S. W., & Sulistyowati, N. W. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Kota Madiun*. *Jurnal Akun Nabelo*, 2, 5.
- PajakOnline, R. (2020). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menurun Saat Pandemi Corona*.
- Pramanita, I. G. A. A. N. G. (2020). *Sistem E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi D&M IS Success Model pada KPP Pratama Denpasar Timur*. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(11), 2825–2838. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i11.p10>
- Putri, N. A., & Tambun, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan sebagai Variabel Moderating*. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains Bandung.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan*. Rekayasa Sains Bandung.
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2009). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119–138.
- Sari, R. R., & Erawati, T. (2018). *<i>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>
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media.
- Solikah, M., & Kusumaningtyas, D. (2017). *E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri*. *Jurnal Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(2), 127–141.

- <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v2i2>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. (2011). *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Derivative*, 5(1), 62–85.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 Tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*.
- Wahyu, J. S., & Santoso, H. F. (2020). *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Blisnis*, 5(2), 1–14.
- Wangsa, R., & Harahap, B. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 913–921. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28041>
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). *The Moderating Effect of Culture on E-Filing Taxes : Evidence from India*. 1–17.