

## **PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

*(Studi Empiris Di Kabupaten Gunungkidul)*

**Rita Ratnasari**

Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the effect of efficacy against Taxpayer Compliance with service quality as intervening variable in Gunungkidul Region. This research data is obtained from questionnaire (Primer) which is distributed to the Taxpayer using e-filing program in Gunungkidul area. The population of this study is Individual Taxpayers who use e-filing in the area of gunungkidul. The sample used in this study were 70 respondents. This research uses analytical path. The results of this study indicate that (1) Application of E-Filling System has a significant effect on service quality satisfaction. This is proven through simple linear regression analysis obtained by R Square value of 0.791, which can be interpreted that the effect of E-Filling System Implementation on Taxpayer Compliance is 79.1%. The result of the statistical t test yields a significance value smaller than the significant level of  $0.000 < 0.05$ . (2) satisfaction of service quality have a significant effect to taxpayer compliance this is proven through simple linear regression analysis obtained R Square value equal to 0,501 which can be interpreted that the influence of satisfaction of service quality to Taxpayer Compliance is 50,1%. The result of the statistical t test yields a significance value smaller than the significant level of  $0.000 < 0.05$ . (3) the application of e-filing affect taxpayer compliance significantly influence taxpayer compliance. This is evidenced through simple linear regression analysis obtained R Square value of 0.462 which means that the e-filing program to the satisfaction of service quality 46,2%. The result of the statistical t test yields a significance value smaller than the significant level of  $0.000 < 0.05$ . (4) e-filing program has an effect on compliance through service quality. This is proven through simple linear regression analysis obtained R Square value of 0.560 This shows the e-filing program affect taxpayer compliance through service quality satisfaction of 56.0% The result of the statistical t test yields a significance value smaller than the significant level of  $0.000 < 0.05$ .*

### **PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 ,Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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 bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut terhadap pendapatan negara, sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Dana ini dialokasikan untuk mendanai pembangunan pada berbagai sendi kehidupan bangsa untuk kemakmuran rakyat, mulai dari sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri.

Tapi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan di KPP Gunungkidul belum mencapai target yang ditentukan. Ketidaktercapaian ini dikarenakan oleh masyarakat yang masih kurang mengetahui tentang pajak

**Tabel. 1.1**  
**Presentase tingkat kepatuhan wajib pajak**

Tahun	Jumlah wajib pajak	Realisasi	Persentase
2012	30,183	23,765	78,74%
2013	30,541	23,681	77,54%
2014	33,305	24,806	74,48%
2015	32,458	26,933	82,98%

Sumber : kpp pratama wonosari

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa persentase kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan pada tahun 2012-2015 belum bisa mencapai 100%. Pada tahun 2012 terdapat pembayaran pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan sebesar 23,765 dengan tingkat persentase wajib pajak orang pribadi yang patuh yaitu sebesar 78,74%. Pada tahun 2013 terjadi penurunan wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan sebesar 23,681 dengan tingkat persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tahunan sebesar 77,54%. Pada tahun 2014 terjadi penurunan kembali tingkat kepatuhan wajib pajak menyampaikan SPT tahunan sebesar 24,806 dengan tingkat persentase wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan sebesar 74,48%. Pada tahun 2015 terjadi kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi menyampaikan SPT tahunan sebesar 26,933 dengan tingkat persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan sebesar 82,98%.

Dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak Dirjen pajak mengeluarkan sistem untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban melaporkan SPT tahunan yaitu sistem *efiling*. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak.

(Sisilia Abdurrohman, 2014:) menyebutkan *E-Filing* sebagai salah satu program yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika wajib pajak diberikan kemudahan dalam menyampaikan SPT tahunan maka wajib pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Heryanto, 2012:196). Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam menyampaikan SPT tahunan. Jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP pratama Gunungkidul maka wajib pajak akan patuh dalam menyampaikan SPT tahunan.

*E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Jika wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan diberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dari program *efiling* maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan penyampaian SPT tahunan. Penelitian ini didukung oleh penelitian Agustiniingsih (2016:108) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Maka penerapan *efiling* 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.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurhidayah, 2015:2) tentang pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi, yaitu peneliti mengganti pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi menjadi kepuasan kualitas pelayanan sebagai *variabel intervening*. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan meneliti pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengertian Pajak**

Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan. Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya.

### **Pengertian E-filing**

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (<https://djponline.pajak.go.id>) atau penyedia jasa aplikasi atau layanan *Application Service Provider* (ASP) uLayanan *eFiling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak hanya melayani penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770 S dan 1770 SS.

### **Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut undang-undang No.16 Tahun 2000 Angka 10 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antaralain ketiak puasan masyarakat terdapa pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata , dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi .

### **Kepuasan Kualitas Pelayanan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Rusydi, 2011:992). Sedangkan Menurut (Lena Elitan dan Lina Ananta , 2007:47) Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan. Jadi kepuasan kualitas pelayanan adalah perasaan senang kecewa susah seseorang terhadap suatu pelayanan yang diterimanya.

### Pengembangan Hipotesis

Program *e-filing* dan kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif. Semakin baik, nyaman, mudah, cepat efektif dan efisien tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Sebaliknya jika pelayanan semakin buruk, susah, dan tidak efisien maka akan semakin rendah tingkat kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Hal ini didukung oleh penelitian Nuraini (2014:ix) yang menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. penelitian Noviani (2012:15) terdapat pengaruh positif kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

H1: penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan 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: kepuasan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan

Program *e-filing* mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan program *e-filing* yang efektif dan efisien maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan program *e-filing* buruk maka akan semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Penelitian ini didukung oleh penelitian Agustini (2016:108) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Nurhidayah (2015:87) yang menyatakan Terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3: program *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.

Program *e-filing* mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kualitas pelayanan sebagai *variabel intervening*. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak, dan semakin puas wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Sebaliknya kualitas pelayanan buruk maka akan semakin rendah tingkat kepuasan wajib pajak, dan semakin rendah tingkat kepuasan wajib pajak maka akan semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.

H4: program *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai *variabel intervening*

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kpp gunungkidul yang menggunakan *e-filing* dan

menggunkan sampel nonprobabilitas. Penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuisioner.

### Variabel Dependen

Variabel terikat atau juga yang disebut dengan variabel dependen adalah variabel yang mempengaruhi hubungan atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2012). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Indikator variabel kepatuhan wajib pajak menyampaikan SPT tahunan adalah tepat waktu, pengetahuan tentang prosedur pelaporan, menyelenggarakan pembukuan, pelayanan yang mudah cepat dan tepat

### Variabel Independen

Variabel independent adalah variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Sugiyono,2011). Indikator variabel ini adalah efektif efisien mudah dan aman.

### Variabel Antara (Variabel Intervening)

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independent dn dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.indikator variabel ini adalah tingkat kehandalan tingkat kesulitan, tingkat kecepatan. Data yang sudah didapatkan melalui penyebaran kuisioner setelah itu diuji kualitas data, uji asumsi klasik kemudian analisis data menggunakan path analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data menggunakan path analisis dengan bantuan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) 16.9 *For Windows* maka diperoleh hasil penelitian uji signifikan individual (T) dan uji simultan (F) sebagai berikut.

### Uji Simultan (F)

ANOVA <sup>b</sup>					
Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F
1	Regression	1286.142	2	643.071	36.315
	Residual	1186.430	67	17.708	
	Total	2472.571	69		

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Beberdasarkan tabel diatas terdapat nilai sig. 0,000 dan nilai F hitung sebesar 36,315. Hal ini menunjukkan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung 13,559 lebih

besar dari nilai F tabel sebesar 2,34 Artinya bahwa semua variabel independen yaitu program *e-filing*, dan kepuasan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.

## Uji (t)

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Substruktur 1**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	-.220	1.592		-.138	.890
	efiling	.736	.045	.891	16.179	.000

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Substruktur 1**

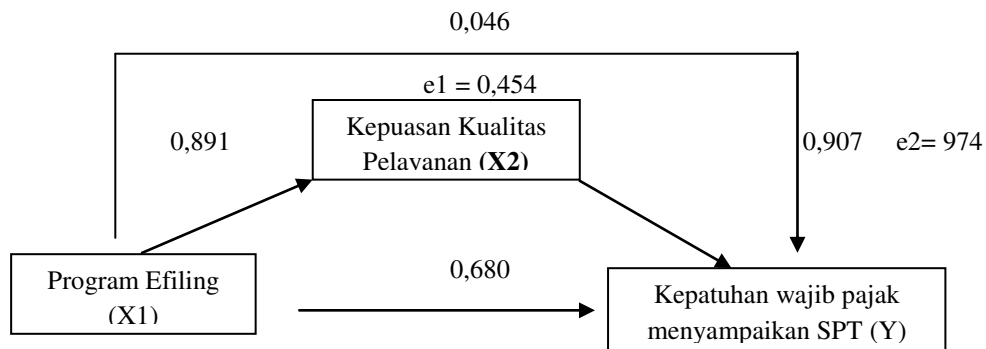
Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	6.826	4.418		1.545	.127
	efiling	.979	.126	.685	7.757	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Substruktur 2**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	9.221	2.636		3.498	.001
	efiling	.050	.070	.046	.719	.476
	kepuasan	.951	.067	.907	14.099	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan



Apabila nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka H1 diterima dan H0 ditolak. sebaliknya jika nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel maka H1 ditolak dan H0 diterima.

Tabel 4.10, tabel 4.11, tabel, dan 4.12 menjelaskan sebagai berikut:

1. Variabel program *e-filing* memiliki nilai t-hitung 16,179 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa program *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan.
2. Variabel kepuasan kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung 14,990 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.
3. Variabel program *e-filing* memiliki nilai t-hitung 7,575 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa program *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.
4. Variabel program *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan sebesar 0,685 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,808. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung program *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT melalui kepuasan kualitas pelayanan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 4.16**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 <sup>a</sup>	.794	.791	1.583

Predictors: (Constant), Program *e-filing*

Dependent Variable: Kepuasan Kualitas Pelayanan

Sumber: data primer diolah 2017

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 <sup>a</sup>	.469	.462	3.074

Pred(Constant), Program *e-filing*  
 Dependent Variabel: Kepatuhan wajib pajak dalam SPT  
 Sumber: data primer diolah 2017

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sup>a</sup>	.520	.506	4.208

Predictors: (Constant), Program *e-filing*, Kepuasan Kualitas Pelayanan  
 Dependent Variabel: Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT  
 Sumber: data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.14, tabel 4.15, tabel 4.16 dan 4.17 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R Square* program *efiling* ke kepuasan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,791 atau 79,1%. Hal ini menunjukkan bahwa program *efiling* mempengaruhi kepuasan kualitas pelayanan sebesar 79,1% dan sisanya 20,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian. Pada model ke dua nilai *adjusted R Square* kepuasan kualitas pelayanan ke kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan adalah sebesar 0,501 atau 50,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT sebesar 50,1% sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Pada model ketiga nilai *adjusted R Square* program *e-filing* ke kepatuhan wajib adalah sebesar 0,462 atau 46,2%. Hal ini menunjukkan bahwa program *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan sebesar 46,2%, sedangkan sisanya 53,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Pada model keempat nilai *adjusted R Square* program *efiling* ke kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan melalui kepuasan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,506 atau 50,6%. Hal ini menunjukkan program *efiling* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan sebesar 50,6 % dan sisanya sebesar 49,4% dipengaruhi oleh variabel lain.



## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil olah data dengan bantuan program SPSS versi 16.0, maka dapat disimpulkan mengenai hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

### **Pengaruh Program *E-filing* terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan**

Pengaruh program *e-filing* terhadap kepuasan kualitas pelayanan dibuktikan dengan Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan Variabel program *efiling* memiliki nilai t-hitung 16,179 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa program *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil tersebut, maka H1 terdukung dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel program *efiling* dapat membuat wajib pajak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena dapat mempermudah dan menghemat waktu.

### **Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT**

Pengaruh kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dibuktikan dengan Variabel kepuasan kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung 14,990 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Berdasarkan hasil tersebut, maka H2 terdukung dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kualitas pelayanan dapat membuat wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Hal tersebut dikarenakan jika wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya kemudian wajib pajak tersebut merasakan hasil yang memuaskan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maka wajib pajak tersebut akan merasa senang dan pada akhirnya akan patuh pada kewajiban pelaporan SPT.

### **Pengaruh Program *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan**

Hipotesis 3 yang diajukan dalam penelitian ini adalah program *efiling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib dalam pelaporan SPT. Variabel program *efiling* memiliki nilai t-hitung 7,575 lebih besar dari nilai t-tabel 2,34 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa program *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Berdasarkan hasil tersebut, maka H3 diterima dan H0 ditolak. Dengan kata lain hasil ini menunjukkan bahwa program *e-filing* mampu memberikan pelayanan yang, efektif, dan efisien kepada wajib pajak untuk melakukan kewajiban dalam melaporkan SPT tahunan, dengan adanya program *e-filing* yang dapat mempermudah wajib pajak melakukan pelaporan SPT

### **Pengaruh Program *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening.**

Hipotesis 4 yang diajukan dalam penelitian ini adalah program *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan melalui kepuasan kualitas pelayanan. Hasil uji hipotesis 4 menyimpulkan bahwa program *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan melalui kepuasan kualitas pelayanan. Variabel program *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan sebesar 0,685 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,808. Hasil

ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung program *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT melalui kepuasan kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan program *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan kualitas pelayanan yang didapatkan wajib pajak akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan karena jika wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan maka wajib pajak akan mau memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak melaporkan SPT tahunan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Program *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Hasil di atas di dukung oleh penelitiankepuasan kualitas pelayananyang di lakukan oleh Egi Nugraha mendapatkan hasil bahwa penerapan *e-filing* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada penerapan *e-filing* maka masalah pada kualitas pelayanan dapat berkurang. Semakin baik *e-filing* maka semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. penulis mencoba memprediksi bahwa penerapan efiling berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi, (2013:20) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadapkepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak puas dengan kualitas pelayanan yang disajikan dalam efiling maka kemauan atau wajib pajak dalam menyampaikan SPT akan meningkat. kualitas. Hal tersebut dikarenakan jika wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya kemudian wajib pajak tersebut merasakan hasil yang memuaskan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maka wajib pajak tersebut akan merasa senang dan pada akhirnya akan patuh pada kewajiban membayar pajak.
3. Program *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan Kiswara, dkk (2016:371) yang menyatakan bahwa sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Kiswara dan Jati, (2016:371) menyatakanProgram e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan, karena apabila wajib pajak yang akan melaporkan SPT tahunan di berikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman , dan aman dalam memlaporkan SPT tahunan maka wajib pajak akan patuh terhadap pelaporan SPT tahunan.
4. Program *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan kualitas pelayanan. Astutu (2015) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh significant terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya penerapan efiling wajib pajak puas dengan kualitas pelayanan yang maka kepatuhan wajib pajak akan bertambah.

### **Implikasi**

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh program *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas

pelayanan sebagai variabel *intervening* terdapat hasil implikasi yang menyatakan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan program *efiling* dalam menyampaikan SPT. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkat kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kepatuhan waib pajak di KPP Pratama Gunungkidul.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di KPP Pratama Gunungkidul. Penelitian ini hanya fokus pada tiga variabel yaitu, program *filing*, kepuasan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini hanya menggunakan satu sumber data penelitian, yaitu kuesioner. Dengan demikian, kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang terkumpul melalui kuesioner tersebut. Padahal kuesioner juga memiliki keterbatasan, yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya. Hal ini bisa terjadi karena responden yang tidak obyektif atau responden yang tidak memahami maksud dari pernyataan yang tertulis dalam kuesioner.

### Saran

1. Diharapkan penelitian yang selanjutnya menggunakan ruang lingkup yang lebih luas
2. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak
3. Pengumpulan data selain menggunakan kuisoner dapat menggunakan sistem wawancara.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Sisilia dkk (2014) implementasi program *e-filing dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi*, Bojonegoro.
- Amalia, Rizki Fitria (2016) *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening*, Palembang.
- Candra kartika kusuma (2016) *kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014*, Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- Endarwati, Ratih dwi (2017) *Pengaruh kualitas pelayanan ,sanksi perpajakan, biaya kepatuhan , penerapan Efiling dan pengetahuan perpajakan terhada kepatuhan wajib pajak*, Surakarta.
- Ghozali, Imam.2011. *Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Handayani, dkk .2016 *Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Sosialisasi sebagai variabel moderating*, Jakarta.
- Havid mohamad (2014) *pengaruh penerapan efiling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak* ,Bandung
- Idris. 2006. *Aplikasi SPSS dalam Analisa Data Kuantitatif*. FE : UNP.
- Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor : KEP- 88 /PJ./2014 tanggal 14 mei 2004 jo KEP -05/PJ./2005 tanggal 12 januari 2005 tentang tata cara penyampain surat pemberitahuan secara elektronik (e-filing) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi.

- Krismanto . Bethania. 2013 . “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua”. *Skripsi, Universitas Bina Nusantara*.
- Mahfud, dkk. 2017 . pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, *Aceh* .
- Nofarita,ria. 2013.pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan kebijakan deviden sebagai variabel intervening ,*Padang*.
- Nurhidayah , sari (2015) *pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada kpp pratama klaten*.
- Sari , Novi Purnama (2014) *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT*, Malang
- Sasmita , Putu Rara dan Ni luh Supadmi (2016) *pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak*, Bali.
- Saputra ,Egi nugraha (2015)*pengaruh kualitas teknologi informasi dan penerapan e-filing terhadap kualitas pelayanan*.
- Sugiyanto. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Definisi Pajak.
- UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan
- Undang – Undang No.16 Tahun 2000 Angka 10 tentang ketentuan umum dan perpajakan Surat Pemberitahuan.