

## **PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING*, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMAMEDAN TIMUR**

<sup>1</sup>Manila Giawa\*, <sup>2</sup>Siti Aisyah<sup>2</sup>,

<sup>1,2</sup>Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

e-mail: Manilagiawa40@gmail.com<sup>1</sup>, aisyah10041993@gmail.com<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 166.216 wajib pajak pada tahun 2023. sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 50 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dilengkapi dengan uji asumsi klasik. Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil secara simultan dimana Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak**

### **Abstract**

*Taxpayer compliance is the taxpayer's actions in fulfilling his tax obligations in accordance with the provisions of the laws and tax implementing regulations in force in a country. This research aims to determine the effect of the implementation of E-Filling, Service Quality and Taxpayer Awareness on Taxpayer Compliance. This research is quantitative research with an associative approach. The population used is individual taxpayers who must submit SPT at the East Medan Pratama Tax Service Office, totaling 166,216 taxpayers in 2023. The sample used in this research is 50 individual taxpayers who are registered taxpayers at the Medan Pratama Tax Service Office, East. This research uses multiple linear regression analysis tools equipped with classical assumption tests. The partial analysis results show that the Implementation of E-Filling, Service Quality and Taxpayer Awareness influence Taxpayer Compliance. Simultaneous results where the Implementation of E-Filling, Service Quality and Taxpayer Awareness influence taxpayer compliance*

**Keywords: Implementation of E-Filling, Service Quality, Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance**

## **1 Pendahuluan**

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Di Indonesia, pajak masih merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk menyejahterahkan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak





langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pengelolaan pajak tersebut meliputi fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum.

Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pajak memberikan kontribusi yang besar dalam mewujudkan kelangsungan pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi regulerend yaitu sebagai pengatur dan fungsi budgeter yang artinya pajak adalah sumber keuangan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik yang bersifat rutin ataupun pembangunan. Pajak sangat berperan besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai APBN.

Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku (Dwikora Harjo, 2019). Kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak negara dimana semakin tinggi kepatuhan dari wajib pajak akan membuat penerimaan negara juga akan semakin meningkat. Berikut merupakan data target dan realisasi penerimaan pajak pada KPP Medan Timur dari tahun 2019-2023 yang terdapat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Pelaporan SPT Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi**  
**KPP Pratama Medan Timur Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Realisasi Pelaporan SPT	Persentase (%)
1	2019	130,468	39,027	-
2	2020	145,446	36,735	-39%
3	2021	152,202	41,544	-36%
4	2022	159,353	43,87	-41%
5	2023	166,216	42,937	-43%

Sumber: KPP Pratama Medan Timur 2024

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas, dapat terlihat realisasi wajib pajak yang membayarkan pajaknya tergolong cukup rendah dimana pada tahun 2019 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 130.468 namun SPT yang melaporkan hanya 39.027. Pada tahun 2020 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 145.446 namun SPT yang melaporkan adalah sebesar 36.735 dengan persentase -39% atau Pada tahun 2021 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 152.202 namun SPT yang melaporkan hanya sebesar 41.544 dengan persentase -36% Pada tahun 2022 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 159.353 namun SPT yang melaporkan adalah sebesar 43.870 dengan persentase -41% dan Pada tahun 2023 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 166.216 namun SPT yang melaporkan adalah sebesar 42.937 dengan persentase -43%. Sehingga dapat disimpulkan nilai persentase terendah terjadi pada tahun 2021 dengan realisasi -36% dengan wajib pajak yang terdaftar sejumlah 152.202 namun SPT yang melaporkan hanya sebesar 41.544. Hal ini menunjukkan masih banyak wajib pajak yang belum patuh karena banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan SPT tahunannya.

*E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen (Buchari Alma, 2018). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.





Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Tetapi jika tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka semakin rendah pula kemauan untuk membayar pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai **“Pengaruh Penerapan *e-Filing*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur”**.

## 2 Tinjauan Literatur

### A. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

#### 1) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Imam Nashirudin, 2023), Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Menurut (Evi Malia, 2023) Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan

#### 2) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Intan (2019):

1. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kembali SPT.
2. Menyampaikan SPT dengan benar dan sesuai waktunya
3. Selalu membayar kekurangan pajak.
4. Kepatuhan dalam perhitungan & pembayaran pajak terhutang.

### B. Penerapan *E-Filing*

#### 1) Pengertian Penerapan *E-Filing*

Menurut (Rahayu, 2020), *E-Filing* adalah salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut (Dwikora Harjo, 2019), *E-Filing* adalah media online yang digunakan untuk menyampaikan e-SPT yang telah disusun oleh wajib pajak.

Menurut (Linda Alfiatus Afifah & Susanti, 2020), *E-Filing* berfungsi untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan e-billing digunakan untuk membayar pajak secara elektronik.

#### 2) Indikator Penerapan *E-Filing*

Indikator *E-Filing* menurut Komang & Naniek (2019) ialah sebagai berikut:

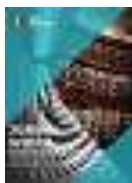
1. Pengetahuan wajib pajak terkait e-filing dalam melaporkan SPT.
2. Kecepatan pelaporan menggunakan sistem e-filing juga mempermudah wajib pajak dalam segi waktu dan biaya
3. Keamanan dan kerahasiaan data pengguna e-filing sudah terjamin.
4. Minat pengguna dalam melaporkan pajak memakai e-filing

### C. Kualitas Pelayanan

#### 1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Buchari Alma, 2018), Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen





Menurut (Rianty & Putri, 2020), Kualitas Pelayanan adalah manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

## 2) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Juliani & sumarta (2021), Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia.
2. Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, pajak dalam memberikan informasi perpajakan.
4. Kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak

## D. Kesadaran Wajib Pajak

### 1) Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Hal senada dikemukakan oleh Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah terutang nya (Siti Kurnia Rahayu, 2017).

Kesadaran merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar (Safri Nurmatu, 2018).

### 2) Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Adapun indikator dari Kesadaran Wajib Pajak menurut Dona (2017), yakni:

1. Mengetahui adanya peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengerti bahwa bayar pajak wajib dilakukan berdasarkan pada aturan yang berlaku.
3. Menghitung, membayar dan melapor pajak tahunan secara benar dan tepat waktu.

## 3 Metode Penelitian

### 1) Jenis Penelitian

Strategi Penelitian adalah hal penting dalam penelitian karena untuk memudahkan peneliti dalam meningkatkan Kualitas dari penelitian yang dilakukan. Strategi Penelitian ini menggunakan asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam hal ini peneliti akan menguji pengaruh dari Penerapan E-Filling, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Sugiyono (2019) data kuantitatif adalah Metode penelitian positivistic (data konkrit) menggunakan angka sebagai data untuk menguji kesimpulan. Teori positivisme diterapkan pada populasi atau sampel.

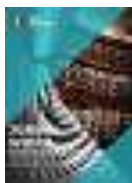
### 2) Sumber Data

Sumber data adalah suatu objek dari mana data diperoleh, Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian dan sekaligus untuk menjamin keberhasilan. Dalam hal ini data yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh dari dua sumber yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer adalah data yang secara langsung memberikan data kepada peneliti sebagai pengumpul data contohnya membagikan kuesioner melalui Google Form. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, contohnya buku – buku Pustaka, jurnal, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### 3) Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilakukannya penelitian adalah Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt. I dan Lt. IV, Jl. Suka Mulia No. 17 A, A U R, Kec.Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.





Waktu Penelitian yang direncanakan pada bulan Maret 2024 sampai dengan Agustus 2024

#### 4) Populasi Dan Sampel

##### 1) Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 166.216 wajib pajak pada tahun 2023.

##### 2) Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, Teknik sampel yang akan digunakan adalah Sampling Insidental. jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 63 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

## 4 Hasil dan Pembahasan

### A. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu data yang didapatkan. Pada penelitian ini, uji yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov (1-Sample K-S) adalah apabila nilai Asymptotic.Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi secara normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02569586
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.055
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* setelah dilakukan diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yaitu sebesar 0,05. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi secara normal.

#### 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas menurut Ghozali (2021) bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Regresi yang baik





seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation factor*). (Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala Multikolinieritas).

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.374	1.991		5.713	.000		
	Penerapan E-Filling	-.354	.066	-.484	-5.341	.000	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	-.082	.061	-.106	-1.339	.016	.898	1.114
	Kesadaran Wajib Pajak	.774	.073	.917	1.592	.000	.746	1.340

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang disajikan pada tabel diatas, terlihat secara keseluruhan bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,01. Sehingga dapat dikatakan bahwa antar variabel independen dalam model regresi tidak ditemukan adanya korelasi atau terbebas dari asumsi multikolinieritas.

### 3) Uji Heterokedastisitas

**Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.184	1.659		1.316	.193
	Penerapan E-Filling	-.090	.076	-.204	-1.183	.242
	Kesadaran Wajib Pajak	.021	.049	.055	.430	.669
	Kualitas Pelayanan	.036	.065	.096	.557	.579

a. Dependent Variable: Abs\_RES

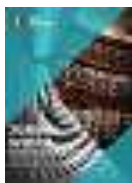
Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji nilai sign lebih besar dari > 0,05. Hal ini berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga dapat dikatakan layak untuk dijadikan sebagai alat prediksi hubungan antara Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### B. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen. Berdasarkan tanggapan dasar yang telah dikemukakan oleh peneliti, dan didasari dengan pengertian hipotesis. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara pengaruh Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)





**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.374	1.991		5.713	.000		
	Penerapan E-Filling	-.354	.066	-.484	-5.341	.000	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	-.082	.061	-.106	-1.339	.016	.898	1.114
	Kesadaran Wajib Pajak	.774	.073	.917	1.592	.000	.746	1.340

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 11,374 - 0,354 X_1 - 0,082 X_2 + 0,774 X_3$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Diketahui nilai konstanta sebesar 11,374 menyatakan bahwa apabila semua variabel bebas seperti Penerapan E-Filling (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), dalam keadaan konstanta atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 11,374
- 2) Nilai koefisien variabel Penerapan E-Filling sebesar -0,354 Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Penerapan E-Filling berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap Penerapan E-Filling sebesar 1 persen maka nilai Penerapan E-Filling akan mengalami penurunan sebesar -0,354 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.
- 3) Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar -0,082 Nilai koefisien regresi yang negatif ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap Kualitas Pelayanan sebesar 1 persen maka nilai Kualitas Pelayanan akan mengalami penurunan sebesar -0,288 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.
- 4) Nilai koefisien variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,774 Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap Kesadaran Wajib Pajak sebesar 1 persen maka nilai Kesadaran Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,774 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.

### C. Uji Hipotesis

- 1) Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

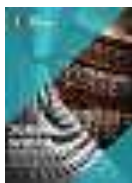
Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.374	1.991		5.713	.000		
	Penerapan E-Filling	-.354	.066	-.484	-5.341	.000	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	-.082	.061	-.106	-1.339	.016	.898	1.114
	Kesadaran Wajib Pajak	.774	.073	.917	1.592	.000	.746	1.340

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Hasil uji t pada tabel diatas dijelaskan sebagai berikut:





- 1) Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Penerapan E-Filling berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan nilai t untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai thitung = -5,341 dan ttabel = -2,00100 dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel, nilai signifikan Penerapan E-Filling sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Penerapan E-Filling berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
  - 2) Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. dengan nilai t untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai thitung = -1,339 dan ttabel = -2,00100 dengan demikian thitung lebih kecil dari ttabel, nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar  $0,016 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
  - 3) Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai t untuk  $n = 63 - 4 = 59$  untuk nilai thitung = 1,592 dan ttabel = 2,00100 dengan demikian thitung lebih kecil dari ttabel, nilai signifikan Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Uji Simultan (uji f)

**Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji f)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	329.641	3	109.880	3.992	.000 <sup>b</sup>
	Residual	162.105	59	2.748		
	Total	491.746	62			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filling						

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Berdasarkan nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} 3,992 >$  nilai  $f_{table} 2,76$ . Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 3) Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

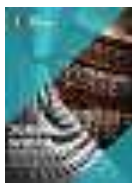
Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	.483	.456	2.077
a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filling				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat bahwa nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0,456 yang berarti 45,6% dan hal ini menyatakan bahwa variabel Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak sebesar 45,6% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya selisih  $100\% - 45,6\% = 54,4\%$ . Hal ini menunjukkan 54,4% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.







## D. Pembahasan

### 1) Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Dengan nilai  $t$  untuk  $n = 63-4 = 59$  untuk nilai thitung =  $-5,341$  dan  $t_{tabel} = -2,00100$  dengan demikian thitung lebih besar dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Penerapan *E-Filing* sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Penerapan *E-Filing* berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hal yang menyebabkan penerapan *e-filing* ini masih menjadi kendala bagi wajib pajak yaitu karena masih ada wajib pajak belum sadar akan kewajiban perpajakannya, banyak wajib pajak yang tidak mengikuti sosialisasi tentang sistem *e-filing* yang mengakibatkan kurang efektifnya penggunaan sistem *e-filing* serta masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan khususnya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anna Amalia Rahmi, 2024), (Gusti Ayu Raisa Ersania, NKLA Merkusiwati, 2024) dan (Jaka Maulana, Marismiati, 2024) menyatakan bahwa Penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan dengan nilai  $t$  untuk  $n = 63-4 = 59$  untuk nilai thitung =  $1,592$  dan  $t_{tabel} = 2,00100$  dengan demikian thitung lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, implikasi dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang prima harus dipertahankan dan selalu ditingkatkan karena berdasarkan penelitian ini kualitas pelayanan yang semakin baik/kualitas pelayanan prima memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas dalam melayani wajib pajak diharuskan memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan dan pengalaman. Sarana dan Prasarana yang lengkap semakin memuaskan wajib pajak. KPP harus menyediakan kotak pengaduan pelayanan, ruang tunggu yang nyaman, sarana parkir dan ruang tunggu khusus lansia.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ferdinan SM Lumban Tobing, Danri Toi Siboro, herti Diana Hutapea, 2024), (Joa Miracle Wakari, Stefanus Sampe, N Kumayas, 2021) dan (Cevin Willmart, Ayu Fury Puspit, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

### 3) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan dengan nilai  $t$  untuk  $n = 63-4 = 59$  untuk nilai thitung =  $1,592$  dan  $t_{tabel} = 2,00100$  dengan demikian thitung lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , nilai signifikan Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hal ini berarti kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Timur memiliki hubungan yang sangat erat karena dapat dinilai dari tingginya tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban untuk patuh terhadap perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.





Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hilwatun Nazah, Nera Marinda Machdar, 2023), (Najeela Azzahra, Diamonalisa Sofianty, N Nurchayono, 2023), dan (Dwi Lestari, Syaikhul Falah, Ulfah Rizky Muslimin, 2023) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4) Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh dapat diketahui nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 3,992 > \text{nilai } t_{table} 2,76$ . Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan table 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai dari Adjusted R Square sebesar 0,456 yang berarti 45,6% dan hal ini menyatakan bahwa variabel Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak sebesar 45,6% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya selisih  $100\% - 45,6\% = 54,4\%$ . Hal ini menunjukkan 54,4% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.

## 5 Kesimpulan

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial Penerapan *E-Filling* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Timur.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Timur.
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Timur.
4. Berdasarkan Penelitian Secara yang dilakukan bahwa secara simultan nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 97,079 > \text{nilai } t_{table} 3,20$ . Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Penerapan *E-Filling* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), terhadap Kepatuhan wajib pajak

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti memberikan saran agar kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Akademis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan akuntansi perpajakan, khususnya pengaruh penerapan *e-filling*, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mencari sumber informasi lebih banyak serta menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda.
2. Bagi Pemerintah  
Bagi Pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan edukasi dan sosialisasi tentang perpajakan kepada public mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Dengan Sosialisasi perpajakan yang baik otomatis akan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak tentang Perpajakan.





### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti sebaiknya memperluas dan menambah variabel – variabel lain diluar variabel ini sehingga dapat memperoleh hasil yang variative dan memperluas cakupan penelitian tentang persepsi tersebut.

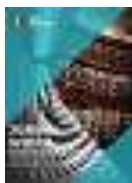
## Ucapan Terima Kasih

Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

## Referensi

- [1] Addin Aditya, Yekti Asmoro Kanthi, & Siti Aminah. (2022). Metodologi Penelitian Ilmiah Dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi (Pertama). CV. Andi Offset.
- [2] Agus Wahyudi. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan, 9(2), 299–308. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>
- [3] Ahmad, A., & Jaya, I. (2021). Biostatistik Statistik Dalam Penelitian Kesehatan (Pertama). CV. KENCANA
- [4] Buchari Alma. (2018). Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa (Ketiga Belas). CV. Alfabeta.
- [5] Deva, S. A. (2021). KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi 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).
- [6] Donni Juni Priansa. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pertama). CV. Pustaka Setia.
- [7] Dwikora Harjo. (2019). Perpajakan Indonesia (Kedua). Mitra Wacana Media
- [8] Evi Malia. (2023). Pajak Kita Problematika Terkini (Pertama). PT. Nasya Expanding Management
- [9] Fandy Tjiptono. (2019). Kepuasan Pelanggan Konsep, pengukuran & Strategi. (Pertama). CV. Andi Offset.
- [10] Febriyanti, N. W. A., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Jurnal Kharisma, 4(3).
- [11] G. Chandra, & Fandy Tjiptono. (2016). Manajemen Kualitas Jasa (Kedua Puluh Satu). CV. Andi Offset.
- [12] Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate : IBM SPSS 23 (P. P. Harto, Ed.; I). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [13] Hanum, Z., & Mulyawan, M. I. (2024). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. Owner, 8(2), 1255–1267. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2066>
- [14] Imam Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10 (Kesepuluh). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [15] Imam Nashirudin. (2023). Politik Hukum Penyelesaian Sengketa Pajak (Pertama). Uwais Inspirasi Indonesia.
- [16] Imam Supriadi. (2020). Metode Riset Akuntansi (Pertama). CV. Budi Utama.
- [17] Irsan Lubis, & Suryani. (2020). Perpajakan Digital (Pertama). ANDI OFFSET.
- [18] Liberty, Muhammad Ryan Fahlevi, Alfiansyah Imanda Putra, Gugus





- [19] Khriswahyuni, Eva Khoirunnisa, Era Rayhan, Rahmad, & Anisa. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Dari Preferensi Risiko Hingga Dampak) (Pertama). Kolaborasi Pustaka Warga.
- [20] Linda Alfiatus Afifah, & Susanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, e-System
- [21] Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Universitas Jember, 18(2).
- [22] Mardiasmo. (2019). Perpajakan (Pertama). CV. Andi Offset.
- [23] Marfila, R. R., Sofianty, D., & Nurhayati, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan
- [24] Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung). KAJIAN AKUNTANSI, 20(1).
- [25] Maria Imakulata, Wihelmina Mitan, & Yoseph Darius P. Rangga. (2023). Pengaruh
- [26] Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa, 2(3).
- [27] Mariana. (2022). Informasi Akuntansi dan Keputusan Kredit (Pertama). CV. Bintang Semesta Media.
- [28] Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan e-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud. Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, 4(2).
- [29] Novimilldwiningrum, H., & Hidajat, S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Perpajakan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi kasus Pada KPP Pratama Surabaya Sawahan). In Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Vol. 13 Tahun 2024
- [30] Padriyansya Putra. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik e-Filling dan e-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang. Jurnal Riset Bisnis Vol 2 (2) (April 2019) Hal: 102 – 111 E-ISSN : 2598-005X P-ISSN : 2581-0863.
- [31] Philip Kotler, & Kevin Lana Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 (Kedua Belas). PT INDEKS.
- [32] Primandita Fitriandi. (2021). Bunga Rampai Keuangan Negara 2021 (Pertama). Politeknik Keuangan Negara STAN.
- [33] Priyatna, S. E. (2020). Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS (Pertama). Yayasan Kita Menulis.
- [34] Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Owner, 8(1), 934–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- [35] R. A. Supriyono. (2018). Akuntansi Keperilakuan (Pertama). Gadjah Mada University Press.
- [36] Rahayu. (2020). Perpajakan Konsep, Sistem, Dan Implementasi (Pertama). Penerbit Rekayasa Sains.
- [37] Rengganis, A., Haruna, N. H., Sari, A. C., & Sitopu, J. W. (2022). Penilitan dan Pengembangan (Pertama). Yayasan Kita Menulis.
- [38] Rianty, M., & Putri, N. K. (2020). Pengantar Perpajakan (Perdana). PT. Awfa Smart Media.
- [39] Saputri, D. A., & Sulistia, E. (2019). Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees (Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Karees). JAFTA, 1(2).
- [40] Siti Kurnia Rahayu. (2017). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal) (Pertama). Rekayasa Sains.
- [41] Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Pertama). CV. Alfabeta.
- [42] Suparmoko, M. (2023). Ekonomi 2 (Pertama). CV. Alfabeta.





- [43] V. Wiratna Sujarweni. (2020). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi (Pertama). Pustaka Baru Press.
- [44] Wahyudi. (2017). Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan (Pertama). UB Press.
- [45] Yusuf, M., & Daris, L. (2018). Analisis Data Penelitian Teori & Aplikasi Dalam
- [46] Bidang Periklanan (Pertama). PT. Penerbit IPB Press.

