

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi*



*Oleh :*

**IFTITAH RAHMI**

**201000462201055**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK**

**2024**

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN KUALITAS PELAYANAN  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN  
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**IFTITAH RAHMI**

**201000462201055**

**Pembimbing : 1. Dr. Siska Yulia Defitri, SE, M.Si**

**2. Witra Maison, SE, M.Si**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening. Data penelitian ini diperoleh dari kuesiner (primer). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *total sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 155 responden. Teknik pada analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak, sedangkan kepuasan wajib pajak tidak mengintervening pengaruh penerapan *e-Filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci :** Penerapan *E-Filing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak

***THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF E-FILING AND THE  
QUALITY OF TAX SERVICES ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH  
TAXPAYER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE***

**IFTITAH RAHMI**

**201000462201055**

- Supervisor:**
- 1. Dr. Siska Yulia Defitri, SE, M.Si**
  - 2. Witra Maison, SE, M.Si**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of the application of e-Filing and the quality of tax services on taxpayer compliance with taxpayer satisfaction as an intervening variable. The data of this study was obtained from questionnaires (primary). The sampling technique uses the total sampling method. The number of samples in this study was 155 respondents. The technique in data analysis used is Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The results of this study show that the application of e-Filing and the quality of tax services have a positive effect on taxpayer compliance and taxpayer satisfaction, while taxpayer satisfaction does not interfere with the effect of e-Filing implementation and the quality of tax services on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Implementation of E-Filing, Quality of Tax Services, Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction*

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS). Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (D. Prabantini (ed.)). CV. ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 5(2), 107–122.
- Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Rineka Cipta.
- Badri, J., Das, N. A., & Putra, Y. E. (2021). Pengaruh Minimalisasi Pajak, Mekanisme Bonus Kepemilikan Asing Terhadap Transfer Pricing Pada Perusahaan Manufaktur Multinasional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal PROFITA: Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.47896/ab.v2i1.328>
- Defitri, S. Y., Maison, W., & Taufik, N. E. (2023). Implementasi Kepatuhan Wajib Pajak dari Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 25067–25073.
- Defitri, S. Y., Yona, D., & Maison, W. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Governance Innovation*, 2(2), 175–190.
- Deva, S. A., & Triyono, T. (2021). 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 ). *Jurnal Konstelasi (Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 1(1), 102–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.24002/konstelasi.v1i1.4295>
- Disnayanti, N. K. A., & Dewi, I. G. . A. P. (2019). Moderasi Preferensi Risiko pada Hubungan Kualitas Pelayanan Account Representative dan Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(2), 1386–1411. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i02.p20>
- Duryadi, D. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis SmartPLS*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Erawati, T., & Ratnasari, R. (2018). Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening ( Studi Empiris Di Kabupaten Gunungkidul ). *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1–10.
- Fadilah, K., & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem e-Billing, e-Filing dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(5), 1–15. [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id),

- Farfara, A. E., Amin, M., & Junaidi. (2022). Pengaruh Penerapan e-Filing, e-Billing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 11(06), 12–22.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PLS. Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2 (ed.)). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59–73. [www.journal.uta45jakarta.co.id](http://www.journal.uta45jakarta.co.id)
- Harlim, A. (2019). Pengaruh Penerapan e-Spt, e-Filing, dan e-Billing terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Pakar Ke 2*.
- Hidayat, A. R., Mawardi, M. C., & Hariri. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Baru). *Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(01), 1–8.
- Indrayani, I. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Account Representative dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Makassar Barat). *Economos : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(3), 109–117. <https://doi.org/10.31850/economos.v3i3.742>
- Isyarah, F. (2018). *Pengaruh Perapan e-Spt, e-Filing dan e-Billing terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Khairunnisa, M. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, e-Filing, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.26486/jramb.v4i1.498>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (D. Arum (ed.)). Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Mooy, V. M. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. *JURNAL KELOLA : Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), 88–

- Mukiyidin, M., Muda, I., & Kholis, A. (2021). The Effect of Corporate Taxpayer's Compliance with Tax Audit: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 717–725. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0717>
- Muslimah, I. N. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 81–96. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Nasrun, M., & Adil, M. (2022). Pengaruh Penerapan e-Filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 293–310. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i1.2586>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen* (Edisi Keti). Widya Gama Press.
- Pradyana, I. B. P., & Prena, G. Das. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing, e-Billing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56–65. [https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana\\_ekonomi/article/view/993%0Ahttps://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana\\_ekonomi/article/download/993/698](https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi/article/view/993%0Ahttps://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi/article/download/993/698)
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan (Teori dan Kasus)* (11th ed.). Penerbit Salemba Empat.
- Sari, R. R. N. (2019). Pengaruh e-Filing, e-Billing dan e-Faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kediri. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(2), 158–167.
- Sarunan, W. K. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 518–526.

- Silalahi, S., Al Musadieg, M., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1–5.
- Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., Ayu, D. S., & Bhegawati, D. A. S. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 289–300.
- Sundari, R., & Subarsa, M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kupus II Ditkuad). *Land Journal*, 3(1), 37–48.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 296–303. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i3.217>
- Wahyu, J. S., & Santoso, H. F. (2018). Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 18(2), 109–130.
- Warda, Z., & Suryono, B. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-Registration dan e-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1–18.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>