

PENGARUH PENERAPAN E-FILING DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Risma Dwi Agustin*

Email: rismadwiagustin09@gmail.com

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatra 101 GKB, Gresik, Indonesia

Umaimah

Email: umaimah@umg.ac.id

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatra 101 GKB, Gresik, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received: 2025-05-23

Revised: 2025-06-10

Accepted: 2025-06-17

Kata Kunci:

E-filing; Sanksi_Perpajakan;
Kepatuhan_Wajib_Pajak;
Kepuasan_Pelayanan_Pajak;
SPT_Tahunan

Keywords:

E-filing; Tax_Penalties;
Taxpayer_Compliance;
Tax_Service_Satisfaction;
Annual_Tax_Return

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan masih menjadi permasalahan dalam sistem perpajakan di Indonesia, terutama di kalangan wajib pajak orang pribadi. Rendahnya kepatuhan ini seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap sistem pelaporan elektronik (e-filing), lemahnya efek jera dari sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan yang belum optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Penelitian dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Kabupaten Gresik dengan pendekatan kuantitatif dan metode analisis menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kepuasan terhadap kualitas pelayanan terbukti berpengaruh langsung terhadap kepatuhan dan berperan sebagai variabel mediasi antara e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam memperkuat dampak kebijakan sistem pelaporan elektronik dan penegakan sanksi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pemenuhannya, tidak hanya diperlukan sistem dan regulasi yang memadai, tetapi juga pengalaman pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan bagi wajib pajak

ABSTRACT

The level of taxpayer compliance in filing annual tax returns remains a problem in Indonesia's taxation system, especially among individual taxpayers. This low level of compliance is often caused by a lack of understanding of the electronic filing system (e-filing), the weak deterrent effect of tax penalties, and suboptimal service quality. Based on this background, this study aims to analyze the influence of e-filing implementation and tax sanctions on taxpayer compliance in reporting Annual Tax Returns (SPT), with satisfaction with service quality as an intervening variable. The study was conducted on individual taxpayers residing in Gresik Regency using a quantitative approach and Partial Least Square (PLS) analysis method. The results of the study indicate that the implementation of e-filing and tax sanctions has a positive effect on taxpayer compliance. Additionally, satisfaction with service quality was

found to have a direct effect on compliance and acts as a mediating variable between e-filing and tax sanctions on taxpayer compliance. These findings suggest that good service is an important factor in strengthening the impact of electronic reporting system policies and enforcement of sanctions. Therefore, to improve compliance, not only adequate systems and regulations are needed, but also service experiences that can create satisfaction for taxpayers.

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas sistem perpajakan. Tingginya kepatuhan tidak hanya membantu meningkatkan penerimaan negara, tetapi juga berperan dalam mendukung pelaksanaan pembangunan nasional yang berkelanjutan. Kepatuhan wajib pajak mencakup kewajiban untuk membayar pajak tepat waktu, melaporkan pajak secara benar, serta memenuhi seluruh kewajiban administratif yang telah ditetapkan. Hal ini juga disampaikan oleh (Gunarso et al., 2024) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Meskipun pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan dan program untuk meningkatkan kesadaran pajak, masalah kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan besar. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat terhadap peran penting pajak dalam menunjang kesejahteraan negara. Hal tersebut juga menjadi salah satu faktor tidak tercapainya target penerimaan pajak di Indonesia. Hingga akhir Maret 2024, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat sekitar 12,98 juta wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Untuk SPT Tahunan orang pribadi, jumlah yang dilaporkan mencapai 12,63 juta, sedangkan SPT Tahunan badan sebanyak 351.427 (pajak.go.id). DJP menargetkan rasio kepatuhan formal mencapai 83,22% pada 2024 namun pada akhir Maret 2024, DJP mencatatkan capaian masih sebesar 77,5% dari target tersebut, Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal dan harus ada peningkatan yang perlu dicapai dalam beberapa bulan ke depan untuk memenuhi target tahunan.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemanfaatan sistem pelaporan pajak secara elektronik (e-filing) merupakan salah satu langkah strategis yang diterapkan untuk mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. E-filing adalah sebuah platform yang dirancang untuk memungkinkan Wajib Pajak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui metode daring, dengan tujuan untuk meminimalkan ketergantungan pada proses manual yang kerap menghabiskan banyak waktu serta rentan terhadap kesalahan. Penerapan e-filing bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelaporan pajak serta berpotensi mendorong

peningkatan kepatuhan pajak, khususnya di kalangan Wajib Pajak orang pribadi. Selain itu, menurut (F. I. Ningsih & Salmah, 2021) e-filing juga mendukung transparansi dalam proses pelaporan, yang dapat meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan penggunaan dana negara. Namun, meskipun e-filing dapat meningkatkan kepatuhan, tantangan terkait edukasi teknologi bagi wajib pajak masih belum merata terutama di daerah terpencil hal tersebut juga masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, selain penyempurnaan sistem digital, peningkatan edukasi dan pelatihan bagi wajib pajak juga diperlukan untuk memaksimalkan potensi e-filing dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia.

Salah satu komponen penting dari sistem perpajakan adalah sanksi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi dalam perpajakan dapat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk, yaitu sanksi administratif berupa denda, bunga, atau kenaikan jumlah pajak, serta sanksi pidana yang mencakup hukuman penjara bagi pelanggaran yang tergolong berat. Menurut (Wijaya, 2022) sanksi pajak merupakan bentuk hukuman yang diberikan oleh otoritas perpajakan kepada Wajib Pajak yang lalai dalam menjalankan kewajiban atau melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan.. Penerapan sanksi perpajakan dirancang untuk menciptakan efek jera sehingga mencegah pelanggaran terhadap peraturan perpajakan dan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan yang tinggi dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya (Pramukty & Yulaeli, 2022). Pengenaan sanksi perpajakan yang tegas dan sesuai dengan tingkat pelanggaran dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Selain sanksi perpajakan sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, kualitas pelayanan juga merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak memiliki peranan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan mencakup persepsi wajib pajak terhadap kecepatan, akurasi, aksesibilitas, dan sikap petugas pajak dalam menyediakan layanan. Pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara sukarela. Di era digital, implementasi layanan berbasis teknologi seperti e-filing telah menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem ini memudahkan wajib pajak untuk mengakses layanan dengan

lebih efisien, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan mereka (Ilahi & Arifuddin, 2022). Kepuasan terhadap pelayanan pajak tidak hanya berdampak pada kepatuhan individu, tetapi juga memberikan pengaruh positif terhadap penerimaan pajak secara Nasional. Oleh karena itu, sangat penting untuk memperhatikan aspek kepuasan pelanggan dalam konteks kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa jenis pelayanan yang dapat diberikan antara lain kemudahan, kecepatan, kompetensi, serta keramahan yang tercermin dari sikap dan tindakan langsung kepada wajib pajak (Tobing et al., 2024). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Tobing et al., 2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif sedangkan (Hadianto et al., 2024) berpengaruh positif.

Penelitian ini merupakan modifikasi terhadap penelitian yang dilakukan oleh (Mayasari et al., 2024). Perbedaan yang dihadirkan dari penelitian ini adalah pergantian variabel independen dan lokasi penelitian. Dimana dalam penelitian sebelumnya, variabel yang digunakan adalah Pengaruh Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara pada penelitian ini, peneliti merubah variabel Kualitas Pelayanan Pajak menjadi Kepuasan Kualitas Pelayanan Pajak dan menjadikannya variabel intervening. Lokasi penelitian ini diambil dari wajib pajak yang berdomisili di wilayah Gresik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pengukuran objektif terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan dan analisis data numerik. Menurut (Sugiyono, 2019) pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dan menghasilkan generalisasi berdasarkan data yang diperoleh dari populasi tertentu. Populasi dalam penelitian ini mencakup wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gresik, serta wajib pajak orang pribadi yang memiliki bukti potong pajak 1721-A1 atau 1721-A2 dari perusahaan tempat bekerja. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam pengambilan sampel, yaitu metode pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang digunakan adalah wajib pajak yang telah menggunakan e-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan. Sumber data penelitian berasal dari kuisioner atau angket yang di rancang menggunakan Skala Likert dibagikan secara langsung kepada responden serta secara

online melalui tautan *Google Form (GForm)* untuk menjangkau responden secara lebih luas. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS (Partial Least Squares)* versi 4.0. Menurut (Ghozali, 2014) *SmartPLS* digunakan untuk menganalisis hubungan antar konstruk laten melalui dua tahapan, yaitu pengujian outer model dan inner model. Outer model bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam merepresentasikan konstruk, sedangkan inner model digunakan untuk menguji keterkaitan antar variabel laten dalam model, termasuk uji signifikansi dan nilai *R-square* untuk mengukur kekuatan prediksi model.

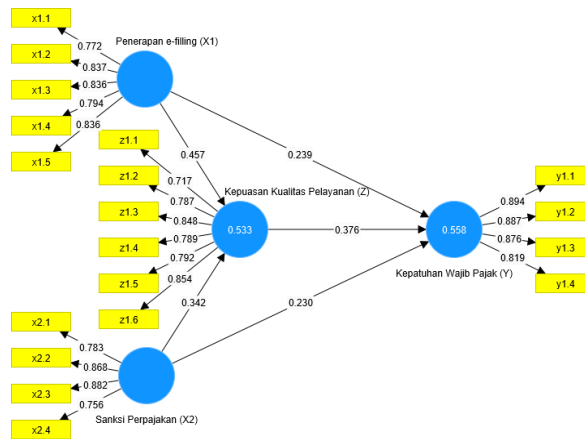
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 73 orang atau sebesar 73%, sedangkan responden perempuan berjumlah 27 orang dengan persentase 27%. Jika ditinjau dari jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 70 orang (70%). Responden yang berstatus sebagai pegawai negeri tercatat sebanyak 7 orang (7%), dan 23 responden lainnya (23%) memiliki jenis pekerjaan lain di luar kedua kategori tersebut. Dari segi usia, sebanyak 58 responden (58%) berada dalam kelompok usia di bawah 30 tahun, sedangkan 42 responden (42%) termasuk dalam kelompok usia di atas 30 tahun.

Hasil Uji Validitas Konvergen

Convergent validity merupakan bagian dari validitas konstruk yang menunjukkan sejauh mana indikator mampu merepresentasikan variabel yang diukur. Menurut (Ghozali, 2014), validitas konvergen terpenuhi apabila setiap indikator memiliki *outer loading* $\geq 0,70$ dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* $\geq 0,50$. Dari hasil uji, seluruh indikator dari masing-masing variabel memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 dan nilai AVE di atas 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi validitas konvergen.



Gambar 2. Uji Measurement Model

Hasil Uji Validitas Diskriminan

Hasil uji validitas diskriminan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan kriteria Fornell-Larcker sesuai dengan panduan dari (Ghozali, 2014). Uji validitas diskriminan dalam sebuah model penelitian dianggap baik jika nilai AVE pada setiap variabelnya lebih dari (0,70) (Ghozali, 2014).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criteria)

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	Penerapan e-filing (X1)	Sanksi Perpajakan (X2)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,870			
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0,688	0,799		
Penerapan e-filing (X1)	0,649	0,684	0,815	
Sanksi Perpajakan (X2)	0,631	0,645	0,664	0,824

Sumber : Olah data SmartPLS 4, 2025

Berdasarkan Tabel 1, setiap konstruk memiliki nilai akar kuadrat AVE (nilai diagonal) yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar konstruk lainnya (nilai di luar diagonal). Dengan demikian, validitas diskriminan telah terpenuhi.

Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Reliabilitas konstruk diuji dengan menggunakan dua indikator, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability masing-masing $\geq 0,70$ (Ghozali, 2014).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
Penerapan e-filing (X1)	0,874	0,908	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X2)	0,842	0,894	Reliabel

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,893	0,925	Reliabel
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0,887	0,914	Reliabel

Sumber : Olah data SmartPLS 4, 2025

Seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70. Artinya, seluruh konstruk dapat dikatakan reliabel.

Hasil Uji R-Square dan Q-Square

Nilai R-square merupakan nilai yang menunjukkan seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam model penelitian. (Chin, 1998) menyatakan bahwa nilai R^2 sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 dikategorikan sebagai kuat, sedang (moderat), dan lemah. Nilai R-Square di bawah 0,33 dikategorikan rendah, antara 0,33 hingga 0,67 dikategorikan sedang, dan di atas 0,67 dikategorikan kuat. Uji *Goodness of Fit* dilakukan dengan melihat nilai Q-square (Q^2), yang menunjukkan kapabilitas prediktif dari model penelitian. Nilai Q-square $> 0,35$ menunjukkan model yang stabil, antara 0,15 dan 0,35 dikategorikan medium, antara 0,02 dan 0,15 kurang stabil, dan di bawah 0,02 menunjukkan model tidak stabil.

Tabel3, Hasil Uji R-Square dan Q-Square

Variabel	R-square	Kategori	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$	Kategori
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,558	Sedang	0,400	Stabil
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0,533	Sedang	0,524	Stabil

Sumber : Olah data SmartPLS 4, 2025

Berdasarkan hasil uji R-Square pada tabel di atas, nilai R-Square untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,558, yang berarti bahwa variabilitas Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Penerapan e-filing, Sanksi Perpajakan, dan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebesar 55,8%, sementara sisanya sebesar 44,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang. Selanjutnya, nilai R-Square untuk variabel Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) adalah sebesar 0,533, yang berarti variabilitas Kepuasan Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Penerapan e-filing dan Sanksi Perpajakan sebesar 53,3%, sedangkan sisanya sebesar 46,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai ini termasuk dalam kategori sedang.

Berdasarkan hasil uji Q-Square pada tabel di atas, nilai Q^2 untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 0,400, yang termasuk dalam kategori stabil, karena nilai tersebut lebih dari 0,35. Sementara itu, nilai Q^2 untuk variabel

Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) adalah sebesar 0,524, yang juga termasuk dalam kategori stabil. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap variabel-variabel tersebut.

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam model struktural. Pengaruh dinyatakan signifikan jika nilai *p-value* < 0,05 dan nilai t-statistik lebih dari nilai t-tabel (1,97) (Ghozali, 2014).

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Original sample	T statistic	P values	Keterangan
Penerapan e-filing (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,239	2,321	0,021	Positif dan signifikan
Sanksi Perpajakan (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,230	2,073	0,039	Positif dan signifikan
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,376	3,448	0,001	Positif dan signifikan
Penerapan e-filing (X1) -> Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0,457	4,358	0,000	Positif dan signifikan
Sanksi Perpajakan (X2) -> Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0,342	3,462	0,001	Positif dan signifikan
Penerapan e-filing (X1) -> Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,172	2,335	0,020	Positif dan signifikan
Sanksi Perpajakan (X2) -> Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,129	2,535	0,012	Positif dan signifikan

Sumber : Olah data SmartPLS 4, 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. yang artinya bahwa penggunaan Sistem e-filing memberikan kemudahan dalam proses pelaporan SPT tahunan, mengurangi hambatan administratif, serta mempercepat waktu pengisian. Hal ini membuat wajib pajak merasa lebih nyaman dan juga terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil ini selaras dengan penelitian (Ayuni et al., 2024) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing secara langsung mendorong peningkatan kepatuhan karena mengurangi beban pelaporan manual. (Artika & Aisyah, 2023) juga

menyatakan bahwa kemudahan penggunaan sistem digital menjadi faktor utama yang memperkuat kepatuhan pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketegasan dalam penegakan sanksi memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk tidak menunda pelaporan atau pembayaran pajak. Sanksi dianggap sebagai bentuk pengawasan yang nyata dari otoritas pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Suci et al., 2023) yang menegaskan bahwa konsistensi penerapan sanksi mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin. Kemudian Penelitian (Desy et al., 2023) dan (Wea, 2022) juga mendukung bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan karena menciptakan kepastian hukum.

Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. yang artinya dengan memberikan pelayanan yang cepat, jelas, dan responsif memberikan rasa percaya dan kenyamanan, yang pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan lebih patuh. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Lestari et al., 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mendorong terbentuknya kepuasan dan loyalitas wajib pajak. (Dewi & Nurhayati, 2022) juga mengungkapkan bahwa kepuasan atas pelayanan pajak dapat memperkuat motivasi wajib pajak untuk patuh terhadap ketentuan yang berlaku.

Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

Dari hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa pengaruh penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan. yang artinya penerapan e-filing memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan. Sistem ini membuat proses pelaporan menjadi lebih praktis dan efisien. Akses informasi pajak yang transparan juga memberikan persepsi positif terhadap profesionalisme pelayanan pajak. Penelitian (Azzahra et al., 2024) mendukung hasil ini dengan menyatakan bahwa sistem e-filing memberikan dampak positif terhadap persepsi pelayanan yang berkualitas. Demikian juga

(Florence & Suhartono, 2023) menyebutkan bahwa e-filing memberikan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan

Dari hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas dan adil justru memperkuat penilaian positif wajib pajak terhadap kualitas pelayanan perpajakan yang adil dan transparan. Penegakan aturan secara konsisten menunjukkan profesionalitas dan keseriusan petugas dalam menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan perpajakan. Penelitian oleh (Sirlyani et al., 2023),(Toniarta & Merkusiwati, 2023) memperkuat penelitian ini dengan menyatakan bahwa sanksi yang efektif dapat meningkatkan persepsi keadilan dan profesionalisme pelayanan, yang pada akhirnya menumbuhkan rasa puas dari sisi wajib pajak.

Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kualitas pelayanan secara signifikan memediasi hubungan antara penerapan e-filing dan kepatuhan wajib pajak. yang artinya Kepuasan terhadap pelayanan terbukti menjadi jembatan yang memperkuat pengaruh e-filing terhadap kepatuhan. Wajib pajak yang puas terhadap penggunaan sistem pelaporan digital akan lebih termotivasi untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Ini menunjukkan bahwa kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem, tetapi juga oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan wajib pajak. Hasil ini didukung oleh penelitian (Lubis et al., 2023) dan (Florence & Suhartono, 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak secara signifikan memediasi hubungan antara e-filing dan kepatuhan, di mana sistem yang efektif akan lebih berdampak ketika dirasakan bermanfaat oleh pengguna.

Pengaruh Kepuasan Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kualitas pelayanan secara signifikan memediasi hubungan antara penerapan sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa bahwa sanksi yang diterapkan sudah secara adil, transparan dan disertai pelayanan yang baik, maka kepatuhan

mereka akan meningkat. Ini mencerminkan pentingnya peran pelayanan dalam memperkuat dampak kebijakan perpajakan. Penelitian oleh (Aditya & Budiman, 2022) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan mampu memperkuat pengaruh sanksi terhadap kepatuhan. Penelitian (Azzahra et al., 2024) juga menyatakan bahwa persepsi positif terhadap pelayanan menjadi kunci untuk mendorong pengaruh sanksi agar lebih efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, kepuasan atas kualitas pelayanan terbukti tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepatuhan, tetapi juga mampu memediasi hubungan antara penerapan e-filing dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas kebijakan perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh instrumen sistem dan regulasi, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik memberikan dorongan bagi wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya secara sukarela dan tepat waktu.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup geografis yang hanya mencakup wilayah Kabupaten Gresik serta keterbatasan dalam pendekatan kuantitatif yang belum mengungkap aspek-aspek kualitatif dari perilaku kepatuhan. Selain itu, variabel yang digunakan masih terbatas pada e-filing, sanksi perpajakan, dan kepuasan kualitas pelayanan, sehingga belum mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin turut memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Agenda penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan geografis agar mencakup lebih dari satu wilayah administratif. Selain itu, pendekatan penelitian kuantitatif yang digunakan pada studi ini dapat dilengkapi dengan metode kualitatif, seperti wawancara mendalam atau observasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian mendatang juga dapat mempertimbangkan variabel lain seperti literasi digital, kepercayaan terhadap otoritas pajak, pemahaman peraturan pajak, atau efektivitas sosialisasi perpajakan, karena faktor-faktor tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. R., & Budiman, J. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Ekonomi*.
- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, e-system Perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap Kepuasan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2), 87–101.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Artika, D., & Aisyah, S. (2023). Management Strategies in Optimizing Tax Compliance: Exploring the Influence of E-Filing, Account Representative, and Taxpayer Knowledge. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 637–646.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2.
- Ayuni, N. M., Indrawati, H., & Mujiono, M. (2024). Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(12), 14090–14096.
- Azzahra, R. R., Nurhayati, N., & Mardini, R. (2024). Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 4(1).
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- 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.
- Desy, H. N., Dince, M. N., & Aurelia, P. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere. *Universitas Nusa Nipa*.
- Dewi, R. A., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Cimahi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 414–421.
- Farida, A., & Irawati, W. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Dimediasi Kualitas Pelayanan: Studi Pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Terdaftar di KPP Kebayoran Lama. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 488–505.
- Fitria, K. I., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Tentang Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Keadilan Pajak Terhadap Persepsi Mahasiswa Mengenai Penggelapan Pajak. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 35–49.

- Florence, V., & Suhartono, S. (2023). KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN MEMEDIASI PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIBPAJAK: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Akuntansi*, 12(1), 23–35.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giawa, M., & Aisyah, S. (2024). PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMAMEDAN TIMUR. *JURNAL WIDYA*, 5(2), 1139–1151.
- Hantono, H., & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(1), 747–758.
- Kaimuddin, A. G., & Purwatiningsih, A. (2022). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Perpajakan (Bijak)*, 4(2), 22–30.
- Lestari, S. A., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2023). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1069–1086.
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani, N. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 23(2), 108–120.
- Manrejo, S., & Yulaeli, T. (2022). Tax Compliance Model Based on Taxpayers Planned Behavior in Indonesia. *Journal of Tax Reform*, 8, 298–311. <https://doi.org/10.15826/jtr.2022.8.3.123>
- Mulyana, A., Sihombing, J. T., & Sutrisna, W. A. (2025). Pengaruh E-biling Dan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bandung Tegallega. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 8(1), 243–258.
- 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), 139–155.
- NingTyas, I. R. (2024). Penerapan Aplikasi E-Filing sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyampaikan SPT PPh Tahunan di Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pusat Periode Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2023. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 230–238.
- Nurwulan Sari, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kualitas Sistem E-Filling Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib pajak). *Universitas Komputer Indonesia*.
- Permadi, F. P., & Mauludi, A. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Tax Center UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 24(1).

- Rameli, L., & Herijawati, E. (2025). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Penerapan Sistem E-Filing, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Karyawan Catur Putra Group). *Global Accounting*, 4(1).
- Silalahi, S., Al Musadieq, M., & Nurtadjono, 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).
- Sirlyani, U. F., Haifa, H., & Yusuf, H. F. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 152–165.
- Suci, B. M., Putri, T. E., & Eprianto, I. (2023). Pengaruh Kesadaran Pajak, Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JURNAL ECONOMINA*, 2(9), 2375–2385.
- Suciningsih, K., Bagia, I. W., & Cipta, W. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Pada kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 3(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. (2023). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4955–4967.
- Utami, D., & Rahman, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Maros. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(3), 200–209.
- Wahyuni, A., Nugroho, M., & Murwato, O. (2023). Analyzing Factors Affects Taxpayer Compliance: The Role of Theory of Planned Behavior, Demographic and Psychographic Variables in Banjarmasin, Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 8, e01941. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1941>
- Wea, M. O. F. (2022). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 109–118.