

Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening

Title	Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening
Author Order	2 of 3
Accreditation	
Abstract	Abstract. Tax return reporting is an obligation of every taxpayer who has income in Indonesia. Individual taxpayers can report their annual tax return on the DGT Online system through e-Filing. Good e-Filing implementation shows the extent to which the implementation of tax service quality is carried out and can have an effect on increasing taxpayer satisfaction. This study aims to explain the effect of e-Filing implementation on individual taxpayer satisfaction mediated by the quality of tax services. This research uses a quantitative approach with a descriptive verification method. The sampling technique is to use non-probability sampling using the Convenience Sampling technique. The number of respondents in this study were 60 people who reported their annual tax return via e-Filing and received tax services at KPPP Bandung Cibeunying. Hypothesis testing is done using Partial Least Square with SmartPLS tools / software. Based on the results of the tests carried out in this study, the results show that e-Filing Implementation has a significant positive effect on Individual Taxpayer Satisfaction, Tax Service Quality has a significant positive effect on Individual Taxpayer Satisfaction, and e-Filing Implementation has a significant positive effect on Tax Service Quality. Meanwhile, Tax Service Quality has no indirect effect in mediating e-Filing Implementation with Individual Taxpayer Satisfaction. Abstrak. Pelaporan SPT merupakan kewajiban setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan di Indonesia. Wajib pajak Orang Pribadi dapat melaporkan SPT tahunannya di sistem DJP Online melalui e-Filing. Penerapan e-Filing yang baik menunjukkan sejauh mana terlaksananya kualitas pelayanan pajak serta dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan pengaruh penerapan e-Filing terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dengan dimediasi oleh kualitas pelayanan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan non probability sampling dengan menggunakan Teknik Convenience Sampling. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 60 orang yang melaporkan SPT Tahunannya melalui e-Filing serta mendapatkan pelayanan pajak di KPPP Bandung Cibeunying. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Partial Least Square dengan alat bantu/software SmartPLS. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian ini, menunjukkan hasil bahwa Penerapan e-Filing berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan Penerapan e-Filing berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Sementara itu, Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh secara tidak langsung dalam memediasi Penerapan e-Filing dengan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
Publisher Name	UNISBA Press
Publish Date	2024-02-07
Publish Year	2024
Doi	DOI: 10.29313/bcsa.v4i1.11516
Citation	
Source	Bandung Conference Series: Accountancy
Source Issue	Vol. 4 No. 1 (2024): Bandung Conference Series: Accountancy
Source Page	291-297
Url	https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSA/article/view/11516/4447
Author	Dr NUNUNG NURHAYATI, S.Si, M.Si