



Pengaruh Servequal Dan E-Govqual Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi

Felan Karisma Pribadi, Rosidi, Martaleni, Muawanah
Universitas Gajayana, Malang, Indonesia

Kata Kunci

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Servequal, E-Govqual, Kepuasan, Kepatuhan

Abstrak

Kinerja pajak tahun 2022 sangat baik dengan pencapaian sebesar 1,634,4 triliun atau 110,1% dari Pagu. Namun capaian rasio pajak hanya 10,4% dari Produk Domestik Bruto. Dari kondisi tersebut perlu dilakukan upaya meningkatkan penerimaan pajak dengan memperbaiki kepatuhan wajib pajak. Di antara hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (servequal dan e-govqual) terhadap kepatuhan pajak melalui kepuasan sebagai variabel mediasi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Malang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional yang mendeteksi sejauh mana pengaruh suatu faktor terhadap faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan penyuluh pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, kualitas layanan e-govqual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas layanan penyuluh pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas layanan e-govqual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, kepuasan wajib pajak memediasi pengaruh kualitas layanan penyuluh pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak memediasi pengaruh kualitas layanan e-govqual terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keywords

Keywords: Service Quality, Servequal, E-Govqual, Satisfaction, Compliance

Abstract

Tax performance in 2022 is very good with an achievement of 1,634.4 trillion or 110.1% of the ceiling. However, the tax ratio achieved is only 10.4% of Gross Domestic Product. Based on these conditions, efforts need to be made to increase tax revenues by improving taxpayer compliance. Among the things that influence taxpayer compliance are service quality and taxpayer satisfaction. This research aims to test and analyze the influence of service quality (servequal and e-govqual) on tax compliance through satisfaction as a mediating variable for taxpayers registered at KPP Madya Malang. This research uses a correlational research method which detects the extent of influence of one factor on other factors. The results of the research show that the quality of tax instructor services has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction, the quality of e-govqual services has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction, taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the quality of tax instructor services has a positive effect and significant effect on taxpayer compliance, e-govqual service quality has a positive and significant effect on tax compliance, taxpayer satisfaction mediates the effect of tax counselor service quality on taxpayer compliance, taxpayer satisfaction mediates the effect of e-govqual service quality on taxpayer compliance.

*Corresponding Author: **Felan Karisma Pribadi**, Universitas Gajayana, Malang, Indonesia;
Email: felan.pribadi@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.29303/jseh.v9i4.343>

History Artikel:

Received: 7 Desember 2023 | Accepted: 27 Desember 2023

PENDAHULUAN

Pajak merupakan tumpuan dalam penerimaan negara. Penerimaan tersebut digunakan untuk membiayai kebutuhan negara seperti pembangunan, pendidikan, dan kesehatan (Alfiyah & Latifah, 2017). Kinerja pajak tahun 2022 sangat baik dengan pencapaian sebesar 1,634,4 triliun atau 110,1% dari Pagu dan tumbuh 41,9% (yoy) (APBN-KITA, 2022).

Target capaian penerimaan pajak dan pertumbuhan pajak yang tinggi di tahun 2022 ternyata tidak diimbangi dengan peningkatan rasio pajak yang menggembirakan. Pencapaian tax ratio tahun 2022 adalah 10,4% dari Produk Domestik Bruto. Pencapaian ini masih cukup rendah jika dibandingkan pencapaian tax ratio Indonesia pada tahun 2008 dalam arti sempit dan luas yaitu sebesar 13,31% dan 18,59%. Pencapaian Indonesia ini tergolong rendah jika dibandingkan rata-rata tax ratio negara Asia Pasifik sebesar 33,5%.

Beberapa cara untuk meningkatkan tax ratio adalah dengan melakukan optimalisasi penerimaan pajak terutama dengan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Gunadi (2018) pengertian kepatuhan pajak (tax compliance) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian yang dilakukan Pangesti dan Yushita (2019) dan Putri et al (2022).

Berdasarkan website www.pajak.go.id, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan tahun 2020 adalah 3.40 dari skala 4. Angka tersebut menurun dari tahun 2019 yang mencapai 3.42. Sedangkan tahun 2021, indeks kepuasan meningkat tipis di angka 3.41. Fluktuatifnya nilai kepuasan pelayanan ini menunjukkan bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan agar nilai kepuasan semakin meningkat dan dapat dipertahankan secara konsisten.

Dengan dilakukannya upaya peningkatan kepuasan atas layanan perpajakan, diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Febriani dan Rahayu (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mediasi kepuasan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan diantaranya mengubah layanan konvensional menjadi digital. DJP mencatatkan beberapa milestone penting dalam digitalisasi pelayanan perpajakan, diantaranya penambahan aplikasi e-Registration di tahun 2007, e-Filing tahun 2012, e-Billing tahun 2014, e-Faktur dan e-Faktur Host to Host/H2H (2015) serta e-Bupot

(2018). Tahun 2018 juga merupakan era dimulainya Automatic Exchange of Information (AEOI) dan Country by Country Reporting (CbCR). Tahun 2020 diluncurkan Single Login (DJP Online).

Selain pelayanan berbasis digital, DJP tetap membuka service desk di unit-unit Kantor Pelayanan Pajak untuk melayani konsultasi dan administrasi perpajakan serta membentuk Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2020.

Berdasarkan paparan data yang telah disajikan menunjukkan adanya kesenjangan yang menjadi latar belakang pembahasan penelitian ini. Kesenjangan tersebut disebabkan adanya kondisi yang bertolak belakang antara data empiris berupa pencapaian kinerja Dirjen Pajak yang masih cukup rendah (baik perolehan tax ratio maupun tingkat kepuasan wajib pajak) dengan hasil beberapa penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Permasalahan utama yang hendak diteliti adalah bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan sebagai variabel mediasi.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan sebagai variabel mediasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian korelasional yang bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi. Pada penelitian ini menganalisis hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan *service quality*, kualitas layanan *e-gov quality*, kepuasan sebagai variabel mediasi dan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat.

Metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, artinya pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang tersebut sesuai dengan kriteria yang ditentukan peneliti (Sugiyono, 2019). Teknik pengumpulan data dengan pembagian kuesioner pada responden yang telah ditentukan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Malang sebanyak 1.304 wajib pajak. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis *SEM (Structural Equation Modeling component based PLS (Partial Least Squares)* yang

diolah dengan software SmartPLS 4.0. Tahapan analisis data meliputi analisis deskriptif, uji outer model, uji inner model, evaluasi model fit, uji pengaruh langsung dan tidak langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 93 responden wajib pajak KPP Madya Malang, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Jenis Kelamin Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	48	51.61%
Perempuan	45	48.39%

Sumber: Data responden, diolah 2023

Berdasarkan data kuesioner, jumlah responden laki-laki sedikit lebih banyak dari pada responden perempuan. Secara persentase hampir berbanding 50%. Data ini mendiskripsikan bahwa beberapa wajib pajak atau wakil wajib pajak yang diwakili oleh level direktur, manajer, staff dan konsultan berbanding secara gender.

Usia Responden

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase
21 s.d. 30 thn	14	15%
31 s.d. 40 thn	52	56%
41 s.d. 50 thn	22	24%
>51 thn	5	5%
Jumlah	93	100%

Sumber: Data responden, diolah 2023

Mayoritas responden pada usia 31- 40 tahun dengan 56%, kemudian berikutnya adalah usia 41-50 tahun sebanyak 24%. Data ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang mengisi kuesioner hardcopy dengan datang langsung ke loket TPT KPP Madya Malang adalah pada umumnya adalah staff dan beberapa konsultan pajak.

Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jenjang Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
--------------------	------------------	------------

SMA	1	1%
Diploma III	4	4%
Sarjana / DIV	80	86%
S2	7	8%
S3	1	1%
Jumlah	93	100%

Sumber: Data responden, diolah 2023

Berdasarkan tabel 3 diketahui mayoritas responden berpendidikan terakhir sarjana sebesar 86% disusul S2 sebesar 8 %. Adapun sisanya berpendidikan SMA, Diploma dan S3 tersebar di bawah 5%.

Jabatan Responden

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden	Persentase
Staff	61	65.59%
Manajer	11	11.83%
Direktur	7	7.53%
Konsultan	14	15.05%

Sumber: Data responden, diolah 2023

Posisi staff adalah responden terbanyak pada penelitian ini sebesar 65,59%. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak yang sedang mendapatkan layanan administrasi perpajakan adalah para staff bagian akuntansi atau pajak. Selain staff posisi jabatan responden terbanyak kedua adalah konsultan pajak sebesar 15,05%. Para konsultan pajak pada umumnya mendampingi direktur dalam menyelesaikan kewajiban dan layanan perpajakan.

Bentuk Badan Usaha Responden

Tabel 5 Karakteristik Responden berdasarkan Badan Usaha

Bentuk Usaha	Jumlah Responden	Persentase
CV / Firma	13	13.98%
Koperasi	2	2.15%
Perseroan Terbatas (PT)	78	83.87%
Jumlah	93	100.00%

Sumber: Data responden, diolah 2023

Responden terbesar berdasarkan jenis badan usaha dari wajib pajak adalah Perseroan Terbatas (PT) sebesar 83,87%. Untuk CV /Firma sebesar 13,98% dan sisanya koperasi.

Variabel Kualitas Pelayanan Penyuluh Pajak (Servequal).

Tabel 6 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Penyuluh Pajak

Indikator	Item	Rekapitulasi Data					Mean
		Kuesioner					
		STS	TS	N	S	SS	
<i>Reliability</i>	X1.1	0	0	9	40	44	4.40
<i>Responsiveness</i>	X1.2	2	2	22	35	32	4.03
<i>Assurance</i>	X1.3	0	13	33	22	25	3.65
<i>Emphaty</i>	X1.4	1	5	41	22	24	3.67
<i>Tangible</i>	X1.5	0	0	18	40	35	4.19
Total (X1)		3	20	123	159	160	3.99

Sumber: Data responden, diolah 2023

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata total skor jawaban responden adalah sebesar 3,99, skor ini masuk dalam rentang nilai 3,4 – 4,19, yang menurut skor kategori Likert adalah setuju sehingga bisa dikatakan bahwa secara umum responden merasa puas atas kualitas layanan penyuluh pajak. Adapun indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah *reliability* sebesar 4,40 dan *tangible* sebesar 4,19.

Variabel Kualitas Layanan DJP Online (e-govqual)

Tabel 7 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan DJP Online

Indikator	Item	Rekapitulasi Data					Mean
		Kuesioner					
		STS	TS	N	S	SS	
Efisiensi	X2.1	2	24	15	14	38	3.67
Kepercayaan	X2.2	0	0	26	35	32	4.08
Reliabilitas	X2.3	0	24	18	16	35	3.67
<i>Citizen Support</i>	X2.4	0	23	16	37	17	3.52
Total (X2)		2	71	75	102	122	3.73

Sumber: Data responden, diolah 2023

Nilai mean dari variable kualitas layanan DJP Online adalah 3,73. Nilai ini berada diantara rentan 3,4 s/d 4.19 dalam skala likert. Artinya sebagian besar responden puas atas layanan *e-govqual* yang diberikan kantor pelayanan pajak. *Mean* tertinggi berada pada variabel *trust*, 4.08. Wajib pajak meyakini bahwa website DJP Online dan aplikasinya adalah situs yang terjamin keamanannya, terjaga dari *malware* dan tidak mudah untuk dilakukan peretasan.

Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 8 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

Indikator	Item	Rekapitulasi Data					Mean
		Kuesioner					
		STS	TS	N	S	SS	
Ketersediaan Informasi	Y.1	0	0	32	26	35	4.03
Sedia Merekomendasi	Y.2	0	1	17	35	40	4.23
Sesuai harapan	Y.3	0	2	29	27	35	4.02
Kenyamanan	Y.4	0	19	11	29	34	3.84
Media saran	Y.5	0	2	35	22	34	3.95
Total (Y)		0	24	124	139	178	4.02

Sumber: Data responden, diolah 2023

Nilai mean dari seluruh indikator adalah 4,02 yang berada pada rentang 3,4 s/d 4.19. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan layanan yang diberikan DJP meskipun beberapa responden menjawab tidak setuju di beberapa hal.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 9 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

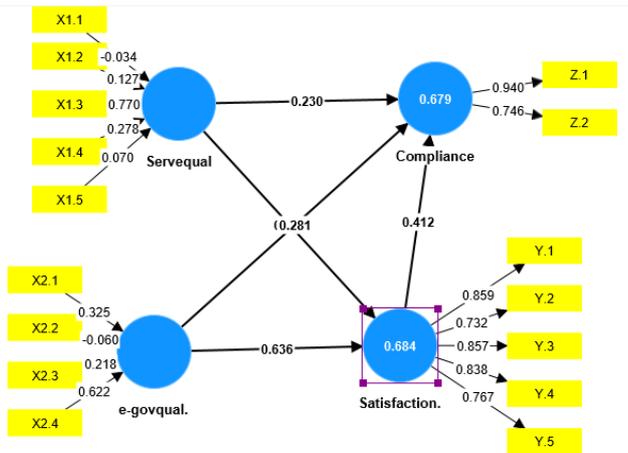
Indikator	Item	Rekapitulasi Data					Mean
		Kuesioner					
		STS	TS	N	S	SS	
Pembayaran tepat waktu	Z.1	0	21	16	26	30	3.70
Pembayaran dengan benar	Z.2	0	10	33	25	25	3.68
Total (Z)		0	31	49	51	55	3.69

Sumber: Data responden, diolah 2023

Nilai mean total dari variabel di atas adalah 3,69 yang berarti wajib pajak patuh melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Beberapa responden mengisi kolom tidak setuju pada pelaporan SPT. Hal ini dibenarkan dengan beberapa wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam melaporkan SPT. Terbukti kepatuhan pajak tahun 2022 tidak mencapai 100%.

Uji Outer Model

Pengujian *outer model* merupakan pengujian validitas dan reliabilitas indikator pada tiap variabelnya. Pengujian validitas dilakukan dengan mempertimbangkan nilai *convergent validity*. Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan mempertimbangkan nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Uji *Convergent Validity* yaitu menguji validitas indikator dengan syarat nilai *loading factor* lebih dari 0.708 (Hair, et al, 2019).



Gambar 1 Model Struktural dengan Nilai Loading Factor
 Sumber: Loading Factor dengan SmartPLS, diolah 2023

Berdasar gambar 1 dapat dilihat bahwa sebanyak tujuh indikator reflektif (variabel Y dan Z) memiliki nilai *factor loading* terhadap variabelnya di atas angka 0,708 sehingga bisa dikatakan bahwa indikator tersebut memenuhi validitas konvergen yang baik sehingga dapat dipertahankan dalam diagram jalur. Untuk nilai faktor loading pada variabel X1-*Servequal* dan X2-E-*Govqual* tidak dijadikan acuan karena indikator variabel bersifat formatif.

Pengujian selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan melihat nilai *composite reliability* 0.70-0.95 dan *cronbach alpha* > 0.60.

Tabel 10 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

Variabel	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)
Kepuasan	0,847	0,836
Kepatuhan	0,880	0,906

Sumber: Olah Data Composite Reliability dengan SmartPLS, diolah 2023

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa nilai *composite reliability* masing-masing variabel nilainya di atas 0,70 dan di bawah 0,95. Variabel Z memiliki nilai *composite reliability* (rho_c) tertinggi yaitu sebesar 0,906 sedangkan variabel Y memiliki nilai *composite reliability* (rho_c) terendah yaitu sebesar 0,836, hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk atau variabel laten dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 11 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha
Y (<i>Satisfaction</i>)	0.644
Z (<i>Compliance</i>)	0.871

Sumber: Olah Data Cronbach's Alpha dengan SmartPLS, diolah 2023

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel nilainya di atas 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk atau variabel laten dalam penelitian memiliki nilai reliabilitas yang baik.

Uji Indikator Formatif dengan Nilai Weight

Nilai estimasi untuk model pengukuran formatif harus signifikan ($P < 0,05$). Tingkat signifikansi ini dinilai dengan prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2014). Berikut hasil pengukuran signifikansi *weight* pada variabel X1 (*Servequal*) dan X2 (*e-Govqual*).

Tabel 12 Hasil Pengujian Signifikansi Weight

Outer Weight	Original Sample Mean	Std Dev.	T (Stat)	P (Values)
X1.1 -> <i>Servequal</i>	(0.03)	(0.03)	0.15	0.82
X1.2 -> <i>Servequal</i>	0.12	0.12	0.15	0.845
X1.3 -> <i>Servequal</i>	0.77	0.74	0.10	7.07
X1.4 -> <i>Servequal</i>	0.27	0.27	0.13	2.12
X1.5 -> <i>Servequal</i>	0.07	0.07	0.13	0.52
X2.1 -> e- <i>govqual.</i>	0.32	0.31	0.12	2.69
X2.2 -> e- <i>govqual.</i>	(0.06)	(0.06)	0.07	0.76
X2.3 -> e- <i>govqual.</i>	0.21	0.21	0.09	2.21
X2.4 -> e- <i>govqual.</i>	0.62	0.62	0.09	6.60

Sumber: Olah Data Signifikansi Weight dengan SmartPLS, diolah 2023

Berdasarkan tabel 12 diketahui terdapat beberapa indikator variabel yang memiliki nilai P-Value dibawah 0.05. Indikator tersebut antara lain adalah X1.1 (Reliabilitas), X2 (*Responsiveness*) X1.5 (*Tangible*) dan X2.2 (Kepercayaan). Artinya, indikator-indikator di atas tidak signifikan dalam mendukung variabel latennya.

Menurut Hair et All (2021), item yang tidak signifikan tidak perlu dihilangkan dari model apabila hasil *outer loading/loading factornya* nya di atas 0.5. Berikut tabel *outer loading* dari indikator variabel di

atas:

Tabel 13 Hasil Uji *Outer Loading*

Outer Loading	Original Sample
X1.1 -> <i>Servequal</i>	0.4070
X1.2 -> <i>Servequal</i>	0.5950
X1.3 -> <i>Servequal</i>	0.9440
X1.4 -> <i>Servequal</i>	0.6650
X1.5 -> <i>Servequal</i>	0.3790
X2.1 -> <i>e-govqual.</i>	0.8590
X2.2 -> <i>e-govqual.</i>	0.1980
X2.3 -> <i>e-govqual.</i>	0.7080
X2.4 -> <i>e-govqual.</i>	0.9300

Sumber: Olah Data *Outer Loading* dengan SmartPLS, diolah 2023

Dari tabel 13 *outer loading* tersebut diketahui beberapa indikator memiliki nilai dibawah 0,5, sehingga indikator X1.1, X1.5 dan X2.2 dikeluarkan dari permodelan. Sehingga tersisa X1.2, X1.3 dan X1.4 dalam variabel laten X1 (*Servequal*) dan X2.1, X2.3 dan X2.4 dalam variabel laten (*e-govqual*). Sehingga setelah pengujian ini, dibuat model penelitian baru, tanpa memasukkan indikator X1.1, X1.5 dan X2.2.

Uji Inner Model

Pengujian *Inner Model* dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel Pengujian *Inner Model* dilakukan dengan tiga analisis yaitu terhadap nilai R² dan Q² Predictive Relevance.

Nilai Koefisien Determinasi (*R-square*) berguna untuk menguji berapa persentase variansi konstruk eksogen dapat dijelaskan oleh konstruk yang dihipotesiskan mempengaruhinya (endogen) yang ditunjukkan oleh nilai *R-square*. R² berkisar dari 0 hingga 1, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan kekuatan penjelas yang lebih besar. Sebagai pedoman, nilai R² 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat dianggap substansial, sedang dan lemah (Henseler et al., 2009; Hair et al., 2021).

Tabel 14 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan	0,682	0,675
Kepatuhan	0,679	0,668

Sumber: Olah Data R-Square dengan SmartPLS, diolah 2023

Berdasarkan tabel 14, dapat dilihat bahwa nilai *R-square* pada variabel Y dan variabel Z lebih dari angka 0 dan kurang dari angka 1, hal ini menunjukkan bahwa model struktural dapat diterima. Nilai *R-square*

pada variabel Y adalah sebesar 0,684 di atas angka 0,50 di bawah 0,75 menunjukkan bahwa variabel Y memiliki hubungan yang moderate (sedang) terhadap variabel eksogen yang mempengaruhinya yaitu variabel X1 dan variabel X2. Begitu juga dengan nilai *R-square* pada variabel Z adalah sebesar 0,679 juga atas angka 0,50 di bawah 0,75 menunjukkan bahwa variabel Z memiliki hubungan yang moderate (sedang) terhadap variabel eksogen yang mempengaruhinya yaitu variabel X1 dan variabel X2.

Berdasarkan tabel 14 dapat dijelaskan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak (*Satisfaction*) (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Layanan *Servequal* (X1) dan Kualitas Layanan (*e-govqual*) (X2) hanya sebesar 68.2% sedangkan sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Begitu juga dengan variabel kepatuhan Wajib Pajak (Z) dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (*Servequal*) (X1) dan Kualitas Layanan (*e-govqual*) (X2) hanya sebesar 67,9% sedangkan sisanya sebesar 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel 15 Hasil Pengujian Tingkat Akurasi Prediksi Model dengan Q²

Variabel	Q ²
Kepuasan	0,437
Kepatuhan	0,439

Sumber: Olah Data Q² dengan SmartPLS, diolah 2023

Nilai Q² pada variabel Y adalah sebesar 0,438 di atas angka 0,25 dan dibawah 0,50 menunjukkan bahwa variabel Y memiliki tingkat akurasi prediksi yang sedang terhadap variabel eksogen yang mempengaruhinya. Begitu juga nilai Q² pada variabel Z sebesar 0,437 juga di atas angka 0,25 dan dibawah 0,50 menunjukkan bahwa variabel Z juga memiliki tingkat akurasi prediksi yang sedang terhadap variabel eksogen yang mempengaruhinya.

Evaluasi Model Fit dengan SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*)

SRMR adalah Standardized Root mean square residual yang merupakan alat ukuran fit model (kecocokan model). Syarat yang digunakan adalah nilai SRMR dibawah 0,08 menunjukan model fit (cocok) sedangkan nilai SRMR antara 0,08 sampai dengan 0,10 masih dapat diterima (Yamin & Sofyan, 2021:14).

Tabel 16 Hasil Pengujian SRMR

Taksiran Model	
SRMR	0.076

Sumber: Olah Data SRMR dengan SmartPLS, diolah 2023

Hasil estimasi model pada penelitian ini adalah 0.076 yang berarti bahwa model mempunyai kecocokan *acceptable fit*. Artinya seluruh data empiris dapat menjelaskan pengaruh antara variabel dan model.

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada nilai kolom *path coefficient* dan *P Values*. Nilai *path coefficient* merupakan nilai yang tertera di kolom *Original Sample* yang menunjukkan hubungan antar variabel tersebut positif atau negatif. Nilai *P Values* menunjukkan pengaruhnya signifikan atau tidak. Syarat signifikansi adalah *P Values* < 0.05.

Tabel 17 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (*Direct Effects*)

Hubungan Variabel	Path coefficients	P Values
X1 → Y	0,279	0.002
X1 → Z	0,228	0.003
X2 → Y	0,634	0.000
X2 → Z	0,278	0.008
Y → Z	0,415	0.000

Sumber: Olah Data Direct Effects dengan SmartPLS, diolah 2023

Pengaruh Kualitas Layanan Penyuluh Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas Layanan Penyuluh Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Nilai Path coefficients X1 → Y sebesar 0,279 menunjukkan pengaruhnya positif dan jika X1 meningkat satu satuan unit maka Y dapat meningkat sebesar 27,9%. Adapun nilai P Values sebesar 0.002 < 0.05 menunjukkan pengaruh X1 → Y signifikan.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Artawan et. al., (2020) di Gianyar, Bali yang menyatakan ada pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak. Indikator yang sangat mempengaruhi adalah *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nguyet Au et. al. (2022) yang menyatakan bahwa indikator *Responsiveness* dan sikap professional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan untuk perusahaan (*enterprise*).

Pengaruh Kualitas Layanan DJP Online terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas Layanan DJP Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Nilai Path coefficients X2 → Y sebesar 0,634 menunjukkan pengaruhnya positif dan jika X2 meningkat satu satuan unit maka Y dapat meningkat sebesar 63,4%. Adapun nilai P Values sebesar 0.000 < 0.05 menunjukkan pengaruh X2 → Y signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan pajak (*e-govqual*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Ari dan Hanum, 2021).

DJP pajak perlu terus mengembangkan kualitas layanan daring untuk memudahkan seluruh transaksi yang dilakukan wajib pajak. Selain pengembangan layanan daring, perlu dilakukan sosialisasi terkait beragam fasilitas layanan daring sehingga wajib pajak lebih familiar dan mempermudah tiap bentuk keperluan mereka terkait perpajakan.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Path coefficients Y → Z sebesar 0,415 menunjukkan pengaruhnya positif dan jika Y meningkat satu satuan unit maka Z dapat meningkat sebesar 41,5%. Adapun nilai P Values sebesar 0.000 < 0.05 menunjukkan pengaruh Y → Z signifikan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Dwipayana et al (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan Penyuluh Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Layanan Penyuluh Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Path coefficients X1 → Z sebesar 0,228 menunjukkan pengaruhnya positif dan jika X1 meningkat satu satuan unit maka Z dapat meningkat sebesar 22,8%. Adapun nilai P Values sebesar 0.003 < 0.05 menunjukkan pengaruh X1 → Z signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri et al (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan penyuluh pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan DJP Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Layanan DJP Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Path coefficients X2 → Z sebesar 0,278 menunjukkan pengaruhnya positif dan jika X2 meningkat satu satuan unit maka Z dapat meningkat

sebesar 27,8%. Adapun nilai P Values sebesar $0.008 < 0.05$ menunjukkan pengaruh $X2 \rightarrow Z$ signifikan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria et. al. (2021) yang menyatakan bahwa e-filing dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan sukarela. Begitu pula dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Amwal et. al. (2020) yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara system e-filing dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta.

Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 18 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effects)

Hubungan Variabel	Specific indirect effects
$X1 \rightarrow Y \rightarrow Z$	0.116
$X2 \rightarrow Y \rightarrow Z$	0.263

Sumber: Olah Data Indirect Effects dengan SmartPLS, diolah 2023

Pengaruh Kualitas Layanan Penyuluh Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Pengaruh tidak langsung $X1$ terhadap Z melalui Y adalah sebesar 0,116 yang artinya jika $X1$ meningkat satu satuan unit maka Z dapat meningkat secara tidak langsung melalui Y sebesar 11,6%, pengaruh ini bersifat positif.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Muslimah (2020) tentang pengaruh persepsi kemudahan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan DJP Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Pengaruh total $X2$ terhadap Z adalah sebesar 0,542 yang artinya jika $X2$ meningkat satu satuan unit maka Z dapat meningkat secara langsung dan tidak langsung melalui Y sebesar 54,2%, pengaruh ini bersifat positif.

Kepuasan wajib pajak memediasi secara parsial (complementary partial) pengaruh Kualitas Layanan DJP Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanum dan Indrawati (2022) yang menyatakan bahwa satisfaction memediasi penuh pengaruh service quality terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah kota Sidoarjo.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi, pengujian hipotesis dan pembahasan menunjukkan bahwa kualitas layanan penyuluh pajak dan DJP Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan sebagai variabel mediasi.

Beberapa hal perlu menjadi perhatian dan perbaikan bagi DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. DJP perlu melakukan pelatihan berkelanjutan kepada para penyuluh pajak dalam upaya meningkatkan keterampilan dan kemampuan. Hal yang penting untuk dikuasai antara lain kemampuan melayani wajib pajak yang membutuhkan konsultasi, pengetahuan yang memadai terkait peraturan perpajakan dan proses administrasinya, kemampuan komunikasi yang dilengkapi dengan *leaflet* untuk mempermudah penjelasan.

Pelayanan online perlu mendapatkan perbaikan antara lain perlunya membuat aplikasi *chat* untuk mengoptimalkan layanan kepada wajib pajak menimbang jumlah para penyuluh tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak terdaftar. Peningkatan kekuatan jaringan khususnya di saat bulan jatuh tempo pelaporan. Tampilan website perlu disederhanakan dan tersedianya versi aplikasi mobile.

DJP perlu memetakan kepatuhan pajak secara lebih detail baik kepatuhan pajak dari sisi pelayanan pajak yang harus optimal maupun dari sisi penegakan hukum. Tahun 2023 adalah tahun dimana terdapat dua target penerimaan pajak yang harus dicapai. Pertama, adalah target sesuai APBN dan kedua adalah target ekspektasi dalam rangka menaikkan rasio pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, N., Latifah, S. W. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Sunset Policy, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, 7(2), 1081- 1090. <https://doi.org/10.22219/jrak.v7i2.21>
- Amwal, A., D., Sutanto, E., M., Harjito, Y. (2020). Pengaruh Implementasi Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Pemahaman Internet sebagai Pemoderasi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol 5, No. 2, hal. 71-83. <https://doi.org/10.33084/neraca.v5i2.1427>
- Ari, D., Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi EGovqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*. Vol. 15 No. 1. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Artawan, Putu, I. G., et. al., (2020). The Effect of Service Quality to Build Taxpayer Trust and Satisfaction on Increasing Taxpayer Compliance in Gianyar Regency. *International Journal of Contemporary*

Research and View. Vol. 11 No. 09.

[DOI:10.15520/ijcrr.v11i09.842](https://doi.org/10.15520/ijcrr.v11i09.842)

- Dwipayana, I. M. H., et al. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *Journal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*, Vol 8, No. 2
<https://doi.org/10.23887/jimat.v8i2.14736>
- Febriani, E., Rahayu, N. I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*. Vol. 10 No. 2.
<https://doi.org/10.37859/jae.v10i2.2349>
- Fitria, Rika, Muiz, Enong. (2021). Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi* Vol. 10 No. 1
<https://doi.org/10.37932/ja.v10i1.290>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling – Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gunadi. (2018). *Indonesian Taxation; A Reference Guide*. Jakarta: Multi Utama Publishing
- Hair, et. al., (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer. <https://www.springer.com>
- Hair, J.F., Sarstedt, M., Ringle, C.M. (2019), “Rethinking some of the rethinking of partial least squares”, *European Journal of Marketing, Forthcoming*.
<https://doi.org/10.1108/EJM-10-2018-0665>
- Hanum, L., Indrawati, C. A. (2022). The Effect of PBB-P2 Online Service Quality on Taxpayer Compliance with Taxpayer Satisfaction as an Intervening Variable in Sidoarjo Regency. *Proceedings of the Fifth Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA)*.
[10.2991/978-2-38476-090-9_38](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9_38)
- Henseler, J., Ringle, C., Sinkovics, R. R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. *Advances in International Marketing*. Emerald JAI Press (pp.277-319).
[https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). *APBN Kinerja dan Fakta (KiTa)*.
<https://media.kemenkeu.go.id/getmedia>
- Muslimah, N. I. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. Prisma. *Jurnal Platform Riset Mahasiswa Akuntansi*, 1(1), 86-96.
<https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma/article/view/370>
- Nguyet et. al., (2022). Tax service quality for enterprises: development of a valid measurement scale. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. Volume 15 Issue 3
<https://doi.org/10.1108/APJBA-01-2021-0033>
- Pangesti, D. M., & Yushita, A. N. (2019). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Pada Umkm Sektor Perdagangan Di Kabupaten Klaten). *Jurnal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 8(2), 166–178.
<https://doi.org/10.21831/nominal.v8i2.26461>
- Putri, D. A., Putri, A. A., Anriva, D. H. (2022). Pengaruh Sistem Perpajakan, Pemeriksaan Pajak, Keadilan Pajak dan Tarif Pajak terhadap Etika Penggelapan Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pratama Tampan), *Research in Accounting Journal*. Vol. 2 No. 50.
<https://doi.org/10.37385/raj.v2i5.1602>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfa Beta.
- Yamin, Sofyan. (2021). *Smartpls 3, Amos & Stata: Olah Data Statistik (Mudah & Praktis)*. PT. Dewangga Energi Internasional. Bekasi.