

**PENGARUH APLIKASI e-SPTPD DALAM PEMBAYARAN PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN DAN PARKIR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**Dewi Kusuma Wardani<sup>1)</sup>, Nur Anita Chandra Putry<sup>2)</sup>, Wahyu Setyawan<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
E-mail: [dewifeust@gmail.com](mailto:dewifeust@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
E-mail: [Chandra.putry@ustjogja.ac.id](mailto:Chandra.putry@ustjogja.ac.id)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
E-mail: [wahyusetya349@yahoo.com](mailto:wahyusetya349@yahoo.com)

***Abstract :** This study aims to examine the effect of the e-SPTPD application in hotel, restaurant, entertainment, and parking tax payments on taxpayer compliance with taxpayer satisfaction as a moderating variable. The sample used in this study is the community of digital payment users in the Special Region of Yogyakarta Province. . The research sample used convenience sampling method and obtained 66 respondents. This research uses SmartPLS 3.3.3 software. The results of this study indicate that the e-SPTPD application has a positive relationship with taxpayer compliance. Satisfaction as a moderating variable cannot strengthen the effect of the e-SPTPD application on taxpayer compliance.*

***Keywords:** e-SPTPD application, taxpayer compliance, taxpayer satisfaction, mandatory satisfaction, moderating variables*

## **1. PENDAHULUAN**

Pajak adalah iuran yang diberikan kepada negara dan sifatnya terhutang kepada yang wajib membayar, namun yang membayar tidak akan mendapatkan manfaat secara langsung dari pajak tersebut sesuai peraturan perundang-undangan dan pajaknya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara (Yulia et al., 2020). Era industri 4.0 sedang berlangsung saat ini di berbagai aspek kehidupan manusia salah satunya perkembangan sistem teknologi yang semakin pesat dan semakin baik dari sebelumnya. Beberapa bidang pemerintahan di Indonesia telah menggunakan sistem teknologi dalam pelaksanaannya, salah satunya pada bidang perpajakan (Yulia et al., 2020).

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2019 penerimaan pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 56,72%, sedangkan tahun 2018 penerimaan pajaknya 13,27%. Berdasarkan hal itu dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan penerimaan pajak di DIY meningkat sebesar 43,45% setelah menggunakan aplikasi e-SPTPD. Peningkatan sebesar 43,45% tersebut masih jauh dari harapan, karena persentase peningkatannya masih di bawah 50%, di mana pada harapannya peningkatan tersebut bisa lebih 50% bahkan sampai 100%. Melihat hasil penerimaan yang belum sesuai target tersebut, dapat disimpulkan kembali bahwa belum maksimalnya penggunaan aplikasi e-SPTPD karena kurangnya sosialisasi dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Melihat dari fenomena ini, ternyata mayoritas wajib pajak belum banyak mengaplikasikan e-SPTPD, karena rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai aplikasi e-SPTPD tersebut sebagai teknologi baru untuk melaporkan dan membayar pajak. Wajib pajak banyak yang berasumsi bahwa menggunakan aplikasi e-SPTPD lebih susah dari pada manual (Gasim, 2018). Aplikasi e-SPTPD sebenarnya menjadi solusi untuk wajib pajak dalam pembayaran pajak secara daring. Kenyataannya penggunaan aplikasi ini belum digunakan oleh semua wajib pajak, sehingga dapat disimpulkan harapan pemerintah terhadap wajib pajak untuk memanfaatkan aplikasi e-SPTPD ini belum maksimal seperti yang diinginkan, dibuktikannya dengan nilai persentase peningkatannya masih 43,54% dan belum mencapai setengahnya.

Aplikasi e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) merupakan aplikasi yang digunakan oleh wajib pajak daerah untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Sebelum penggunaan sistem e-SPTPD ini wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya di kota Yogyakarta dilakukan secara manual (Menpan, 2019). Munculnya aplikasi e-SPTPD ini adalah atas hasil dari kerjasama antara bank-bank swasta di Indonesia agar mampu menerima pembayaran pajak yang dulunya hanya dapat dilakukan di kantor pos saja, kemudian dengan semakin berkembangnya teknologi membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan sistem pembayaran pajak dengan sistem *online* (Fransiskus, 2018). Kemudahan yang diberikan aplikasi e-SPTPD ini tidak sejalan dengan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan aplikasi tersebut. Penyebab ketidakpatuhan dan kepuasan wajib pajak adalah mereka merasa tidak mudah menggunakannya sehingga membuat malas melaporkan SPT dan dianggap rumit yang membuat wajib pajak masih rendah dalam kepatuhan membayar pajak (Herdiana, 2018).

Kepatuhan dalam perpajakan menjadi suatu kepatuhan pada diri individu terhadap peraturan atau perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan (Tirada, 2013). Aplikasi e-SPTPD ini sebenarnya membantu memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan dan pembayaran wajib pajak karena dimanapun dan kapanpun wajib pajak bisa melaporkan dan membayar pajak secara efisien menggunakan aplikasi tersebut tanpa harus ke kantor pajak. Aplikasi e-SPTPD ini mampu mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhan dikarenakan aplikasi ini memberikan kemudahan para wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Dewi *et al* (2019) dan Dewi (2018) yang menyatakan bahwa sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Piranka (2018) yang mengungkapkan bahwa *e-billing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak adalah suatu pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen dengan standar operasional petugas (Harlim, 2019). Ketika wajib pajak merasa puas terhadap adanya aplikasi e-SPTPD ini, maka akan memperkuat wajib pajak dapat patuh untuk melakukan kewajibannya dalam membayar ataupun melaporkan pajak. Kepuasan ini juga akan dirasakan apabila sistem yang diterapkan untuk wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran adalah secara *online*. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2018) dan Sujana (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan dalam e-SPTPD yang membuat kepatuhan wajib pajak sehingga akan mendorong untuk menggunakan aplikasi e-SPTPD berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

Atas uraian yang sudah dipaparkan diatas, masih terdapat perdebatan dari hasil masing-masing penelitian sebelumnya, sehingga kepatuhan wajib pajak masih menjadi topik yang menarik untuk diteliti kembali. Berdasarkan hal itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini kembali

mengenai kepatuhan terhadap pajak yang sampai saat ini masih menjadi masalah yang belum terselesaikan. Kebaharuan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu peneliti ingin membahas tentang salah satu aplikasi dalam teknologi perpajakan yang belum lama dikeluarkan oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya secara *online* yaitu aplikasi e-SPTPD. Penelitian ini ingin mengungkap bagaimana penggunaan aplikasi e-SPTPD dalam pelaporan atau pembayaran pajak yang digunakan wajib pajak itu mampu mempengaruhi mereka untuk patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya melalui kepuasan pajak sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir di Daerah Istimewa Yogyakarta. Ada 3 (tiga) variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penggunaan aplikasi e-SPTPD sebagai variabel bebas, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat, dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderasi.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang memperoleh data dengan berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Lestari, 2019). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif ialah data berupa angka-angka yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penaksiran berupa hasil jawaban dari kuesioner yang disebarkan kepada responden (Sugiyono, 2010).

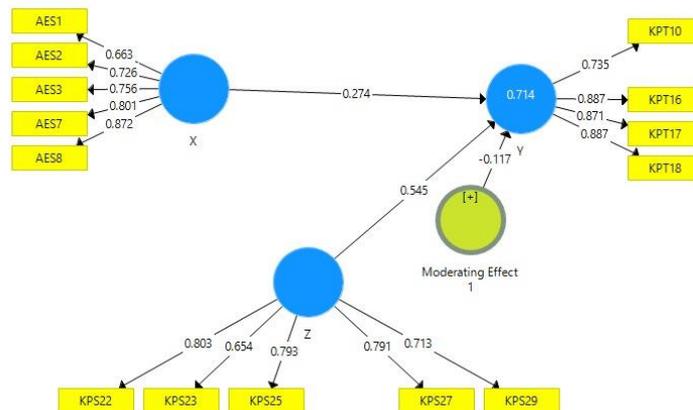
Penelitian ini menggunakan 1 (satu) variabel bebas, 1 (satu) variabel terikat, dan 1 (satu) variabel penghubung atau variabel moderasi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah aplikasi e-SPTPD (X). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Kemudian variabel penghubung atau variabel moderasi yang digunakan adalah kepuasan wajib pajak (Z). Populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang memiliki kausalitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan aplikasi e-SPTPD di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015 dalam Apriliana, 2020). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni wajib pajak yang menggunakan aplikasi e-SPTPD di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Pengambilan sampel mudah (*convenience sampling*) adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan prinsip kemudahan dalam mengambil atau memilih sampel (Lutfi, 2016). Pengambilan sampel mudah dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang menggunakan aplikasi e-SPTPD di Daerah Istimewa Yogyakarta.

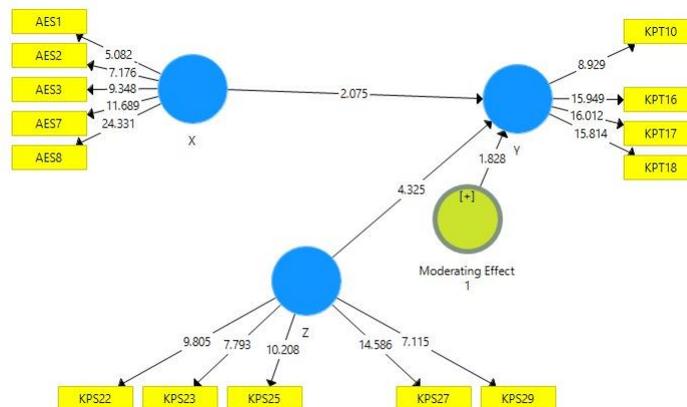
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Atas hasil pengujian validitas terungkap bahwa keseluruhan item pernyataan didalam kuesioner dinyatakan valid. Dibuktikan dari nilai *loading factor* ( $> 0,50$ ). Selain itu, hasil uji reliabilitas membuktikan bahwa keseluruhan variabel dinyatakan reliabel yang ditunjukkan oleh nilai *composite reliability* ( $> 0,7$ ) dan nilai *cronbach's alpha* ( $> 0,60$ ).



Sumber: Data primer diolah, 2021

**Gambar 2. Skema Inner Model**



Sumber: Data primer diolah, 2021

**Gambar 1. Skema Outer Model**

**Tabel 3. Hasil uji R-Square**

Variabel	R-Square
Y	0,714

Sumber: Data primer diolah, 2021

Atas hasil pengujian R-square di atas dapat dipahami bahwa nilai R-square pada variabel NPP memiliki nilai 0,714 yang artinya termasuk pada kategori kuat.

**Tabel 4. Nilai path coefficients**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standart Error (STERR)</i>	<i>T Statistic (O/STERR)</i>	<i>P-Values</i>
Moderating Effect	-0,117	0,105	0,064	1,828	0,068
X=> Y	0,274	0,306	0,132	2.075	0,038
Z=> Y	0,545	0,506	0,126	4.235	0,000

Pengaruh X terhadap Y signifikan dibuktikan dengan nilai Tstatistic 2,075 (>1,96) dan Original sample estimate 0,274. Artinya hubungan x terhadap y positif. Kepuasan sebagai variabel moderasi tidak dapat memperkuat pengaruh X terhadap Y dibuktikan dengan nilai original estimate -0,117 dan Tstatistic (<1,828).

## Pembahasan

### Pengaruh Aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian Hipotesis 1 menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara aplikasi e-SPTD dengan kepatuhan wajib pajak. Dibuktikannya nilai *T-statistic* 2,075 (>1,96) dan memiliki nilai *original sample estimate* 0,274 sehingga H1 diterima. Dengan kata lain hasil ini menunjukkan bahwa program e-SPTPD mampu memberikan pelayan, efektif dan efisien kepada wajib pajak untuk melakukan kewajiban dalam pembyaran pajak. Hal ini sejalan penelitian oleh Harlim (2019) bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan e-SPTPD yang efektif dan efisien, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

### Pengaruh kepuasan wajib pajak memperkuat aplikasi e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pengujian Hipotesis 2 menunjukkan bahwa Kepuasan sebagai variabel moderasi tidak dapat memperkuat pengaruh aplikasi e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan nilai original estimate -0,117 dan T statistic (<1,828). sehingga H2 ditolak. Sehingga kepuasan tidak berpengaruh dalam penggunaan e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan penelitian oleh claudy (2017) bahwa kepuasan tidak berpengaruh dalam penggunaan e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 66 responden wajib pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pengguna Aplikasi-ESPTPD. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi e-SPTPD mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan sebagai variabel moderasi tidak dapat memperkuat pengaruh aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan wajib pajak.

## 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul “Pengaruh aplikasi e-SPTPD dalam pembayaran pajak Hotel, Restoran, hiburan dan parkir terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderasi. jurnal ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan akademik dalam meraih gelar sarjana pada program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

Selama penyusunan artikel ini, peneliti tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini.

- 1) Bapak Drs. H. Pardimin, M.Pd., PhD., selaku Rektor Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- 2) Bapak Suyanto, SE.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- 3) Ibu Sri Ayem, SE., M.Sc., Ak., CA., ACPA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- 4) Ibu Dr. Dewi Kusuma Wardani, S.E, S.Psi., M.Sc., Ak., CA., CRM., BKP., ACPA selaku Dosen Pembimbing I.
- 5) Ibu Anita Nur Anita Chandra Putry SE.,M.,Si.,AK Dosen Pembimbing II.
- 6) Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- 7) Bapak Suwarno Siswanto yang selalu memberikan doa, semangat, dan kasih serta dukungan.
- 8) Sahrul Ramdhan dan teman-teman Akuntansi Reguler angkatan 2017.
- 9) Semua pihak yang mendukung penyusunan artikel jurnal.

## DAFTAR PUSTAKA

Davis, F. D. (89 C.E.). Perceived Usefulness,. In *MIS Quarterly* (Vol. 16, Issue 3, p. 89).

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

Yulia et al., (2020). Pengaruh kepatuhan wajib pajak Website UB Terhadap Sikap Penggunadengan Pendekatan Tam (Survei Pada Anggota Website [www.ub.ac.id](http://www.ub.ac.id) Mahasiswa FIA Bisnis Dan Publik TA 2011-2012 Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 6(1), 1–8.

Hum, D. P. S., Agus, B., & Iip, S. S. (2018). Team project ©2017 Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP. *Fti Umn*, 53(9), 1–15.

Dewi (2018). (2018). Pengaruh e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak (*Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Sragen*).

- Mustapha, B. (2013). *Perceived Usefulness on an Online Tax. May 2013.*
- Harlim. (2019). Pengaruh Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-SPTPD Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masasecara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan Di Dumai. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 1828–1842.
- Pratidana, D. (2017). Hak cipta dan penggunaan kembali : Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah , memperbaiki , dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial , selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat ya. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136(1), 23–42. <https://doi.org/10.1136/ip.2010.029629>
- Ratnasari. (2018). Pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasn melalui kepuasan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 14(2), 169. <https://doi.org/10.24843/jiab.2019.v14.i02.p03>
- Sondakh, J. J. (2017). Behavioral intention to use e-tax service system: An application of technology acceptance model. *European Research Studies Journal*, 20(2), 48–64.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). *User Acceptance Model on E-Billing Adoption : A Study of Tax Payment by Government Agencies. December.*