

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat BPPRD Provinsi Sumatera Utara

Pengelolaan pendapatan daerah pada awalnya berada dalam koordinasi Biro Keuangan Sekretariat Daerah Tingkat I Sumatera Utara yang didalamnya terdapat Bagian Pajak dan Pendapatan. Kemudian berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 102/II/GSU tanggal 6 Maret 1973 tentang susunan Organisasi Tata Kerja Setwilda Tingkat I Sumatera Utara, Biro Keuangan berubah menjadi Direktorat Keuangan sejak tanggal 16 Mei 1973. Dengan demikian Bagian Pajak dan Pendapatan juga berubah menjadi Sub Direktorat Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan.

Pada tanggal 21 Maret 1975, Sub Direktorat Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapatan Daerah. Perubahan Sub Direktorat Pendapatan Daerah menjadi Direktorat Pendapatan Daerah berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 137/II/GSU tanggal 21 Maret 1975 sebagai tindak lanjut dari Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor Firmat 7/15/3/74 tanggal 7 November 1974.

Pada tanggal 31 Maret 1976, Direktorat Pendapatan Daerah berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah. Perubahan Direktorat Pendapatan Daerah menjadi Dinas Pendapatan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 4 Tahun 1976 dan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 143/II/GSU sebagai tindak lanjut dari Surat Keputusan Menteri

Dalam Negeri Nomor KUPD 3/12/43 tentang pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat II di seluruh Indonesia 1 September 1975.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara, terhitung sejak tanggal 21 Desember 2016 Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara berubah menjadi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara, maka diterbitkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 39 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Badan Daerah dan Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur Sumatera Utara melalui Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara melalui Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, Tugas Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Pajak dan Retribusi Daerah serta pendapatan lainnya berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitas, monitoring, evaluasi dan pengendalian pelaksanaan kebijakan Kepala Daerah dibidang pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah.
- b. Penyelenggaraan pengelolaan bahan/data untuk penyempurnaan dan penyusunan kebijakan sesuai standar dalam urusan pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dalam bidang pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah
- d. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan Gubernur, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Visi dan Misi

a. Visi

“Menjadi Pengelola Pendapatan Daerah yang Profesional, Berorientasi Pada Pelayanan Publik yang Berdaya Saing”

b. Misi

- 1) Meningkatkan Pendapatan Daerah
- 2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat
- 3) Memantapkan Kinerja Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan
- 4) Menjalin Jejaring Kerja (Networking) dan Koordinasi Secara Sinergi di Bidang Pendapatan Daerah

4. Logo dan Makna



Gambar 4.1 Logo BPPRD Provsu

a. Motto

Tekun Berkarya, Hidup Sejahtera, Mulia Berbudaya.

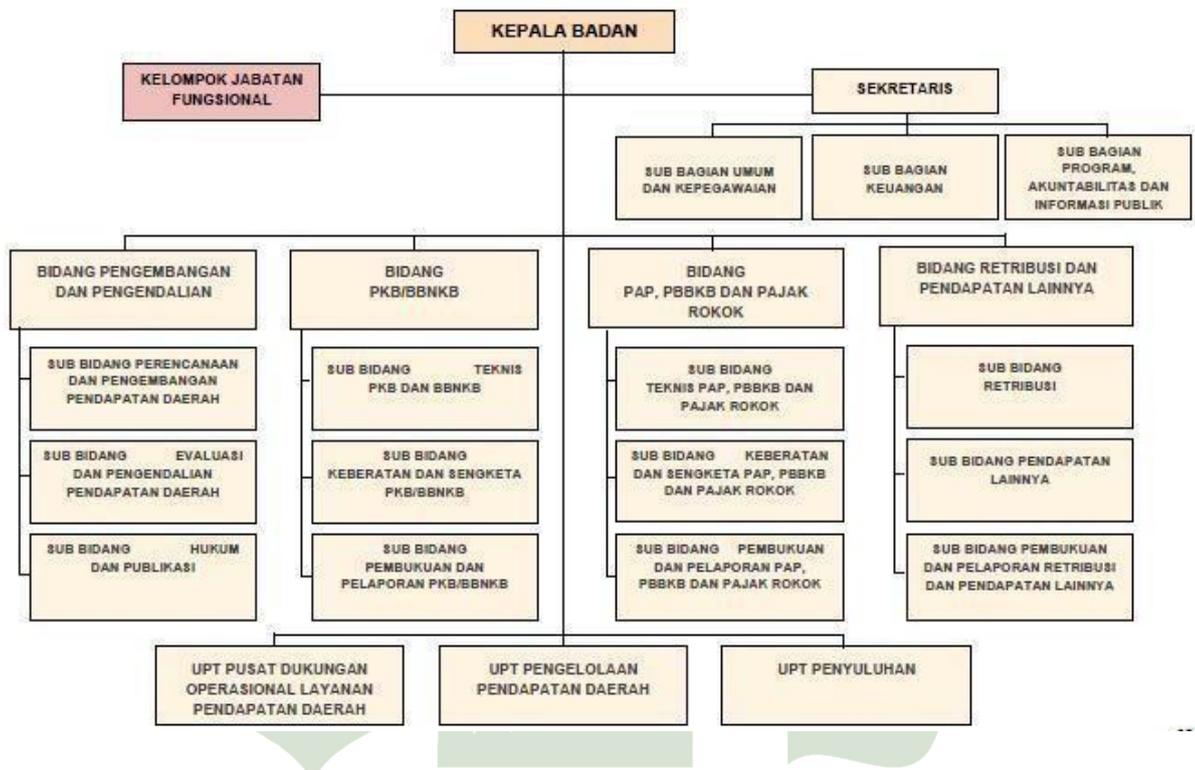
b. Elemen

Terdiri dari padi dan kapas, perisai berbentuk jantung yang di dalamnya terdapat lukisan bintang bersudut lima, bukit barisan berpucuk lima, pelabuhan, dan pabrik. Di tengah perisai terdapat gambar seorang yang sedang menanam padi yang dikelilingi sawit, karet, ikan, dan daun tembakau.

c. Arti Lambang

Perisai yang digantung dengan rantai pada kepalan tangan melambangkan semangat menegakkan cita-cita rakyat Sumatra Utara. Tujuh belas kuntum kapas dan empat puluh lima butir padi merupakan simbol hari kemerdekaan RI. Bukit Barisan memiliki makna tata kemasyarakatan yang luhur, bersemangat persatuan dan gotong-royong.

5. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPPRD Provsu

6. Job Description Perusahaan

Susunan organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara terdiri dari Kepala, Sekretaris yang membawahi 3 (tiga) Kepala Sub Bagian, 4 (empat) Kepala Bidang yang masing-masing membawahi 3 (tiga) Kepala Subbidang, dengan susunan sebagai berikut :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
 - 3) Sub Bagian Program, Akuntabilitas dan Informasi Publik.
- c. Bidang Pengembangan dan Pengendalian Pendapatan, terdiri dari :

- 1) Sub Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah.
 - 2) Sub Bidang Evaluasi dan Pengendalian Pendapatan Daerah.
 - 3) Sub Bidang Hukum dan Publikasi.
- d. Bidang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, terdiri dari :
- 1) Sub Bidang Teknis Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - 2) Sub Bidang Keberatan dan Sengketa Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - 3) Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- e. Bidang Pajak Air Permukaan, Pajak Bahan Bakar Kendaraan dan Pajak Rokok, terdiri dari:
- 1) Sub Bidang Teknis Pajak Air Permukaan, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Pajak Rokok.
 - 2) Sub Bidang Keberatan Sengketa Pajak Air Permukaan, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Pajak Rokok.
 - 3) Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan Pajak Air Permukaan, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Pajak Rokok.
- f. Bidang Retribusi dan Pendapatan Lainnya, terdiri dari :
- 1) Sub Bidang Retribusi.
 - 2) Sub Bidang Pendapatan Lainnya.
 - 3) Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan Retribusi dan Pendapatan Lainnya.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional Adapun rincian tugas dari masing masing jabatan tersebut adalah sebagai berikut:
- 1) Kepala Badan mempunyai uraian rincian tugas :

- a) Menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan.
- b) Menyelenggarakan penetapan program kerja dan rencana pengembangan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya.
- c) Menyelenggarakan penetapan kebijakan teknis Badan sesuai dengan kebijakan umum Pemerintah Daerah.
- d) Menyelenggarakan fasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi kesekretariatan, perencanaan dan pengembangan, pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, pengendalian dan pembinaan UPT.
- e) Menyelenggarakan pemberian saran pertimbangan dan rekomendasi kepada Gubernur mengenai pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya dan pelayanan umum sebagai bahan penetapan kebijakan pemerintah daerah.
- f) Menyelenggarakan koordinasi perangkat daerah yang berkaitan dengan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya.
- g) Menyelenggarakan pembinaan kesekretariatan, perencanaan dan pengembangan, pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya dan pembinaan, UPT dan menyelenggarakan pembinaan teknis fungsional pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya.
- h) Menyelenggarakan fasilitasi dan kerjasama dengan instansi, unit kerja, swasta dan lembaga terkait lainnya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Badan.
- i) Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Rencana Strategis, Laporan Kinerja (LK), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Badan.

- j) Menyelenggarakan tugas teknis serta evaluasi dan pelaporan yang meliputi kesekretariatan, perencanaan dan pengembangan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, pengendalian dan pembinaan.
- k) Menyelenggarakan koordinasi dan membina UPT.
- l) Menyelenggarakan koordinasi dengan Kabupaten/Kota serta unit kerja terkait.
- m) Menyelenggarakan tugas lain, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2) Sekretariat, mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan pengkajian program kerja Sekretariat.
- b) Menyelenggarakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian.
- c) Menyelenggarakan pengelolaan administrasi keuangan.
- d) Menyelenggarakan pengelolaan administrasi program, akuntabilitas dan informasi publik.
- e) Menyelenggarakan penatausahaan administrasi pendapatan dan belanja.
- f) Menyelenggarakan rumah tangga Badan.
- g) Menyelenggarakan administrasi perkantoran.
- h) Menyelenggarakan pengelolaan perlengkapan.
- i) Menyelenggarakan fasilitasi pemenuhan kebutuhan, pemeliharaan sarana dan prasarana perkantoran.
- j) Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
- k) Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- l) Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan Kepala Badan, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3) Bidang - Bidang Pengembangan, Pengendalian Pendapatan Daerah mempunyai uraian tugas :

- a) Menyelenggarakan pengkajian program kerja Bidang Pengembangan dan Pengendalian.
- b) Menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan perencanaan dan pengembangan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, evaluasi dan pengendalian pengelolaan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, hukum dan publikasi.
- c) Menyelenggarakan koordinasi pengkajian bahan kebijakan perencanaan dan pengembangan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, evaluasi dan pengendalian pengelolaan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, hukum dan publikasi.
- d) Menyelenggarakan fasilitasi evaluasi, pengendalian dan pembinaan pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah meliputi kesekretariatan, pengelolaan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya.
- e) Menyelenggarakan penyusunan dan penetapan target penerimaan pajak dan retribusi daerah, serta pendapatan lainnya.
- f) Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
- g) Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang pengembangan dan pengendalian.
- h) Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- i) Menyelenggarakan tugas lain, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4) Kepala Bidang Retribusi dan Pendapatan Lainnya, mempunyai uraian tugas :

- a) Menyelenggarakan pengkajian program kerja Bidang Retribusi dan Pendapatan Lainnya.
- b) Menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan teknis bidang retribusi daerah dan pendapatan lainnya.
- c) Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis pengelolaan retribusi daerah, pendapatan lainnya, pembukuan dan pelaporan retribusi dan pendapatan lainnya.
- d) Menyelenggarakan pengkajian bahan pembinaan dan fasilitasi pengelolaan retribusi daerah, pendapatan lainnya, pembukuan dan pelaporan retribusi dan pendapatan lainnya.
- e) Menyelenggarakan pengelolaan pembukuan dan pelaporan, retribusi daerah dan pendapatan lainnya.
- f) Menyelenggarakan konsultasi dan rekonsiliasi pengelolaan pemungutan retribusi daerah, pendapatan lainnya, pembukuan dan pelaporan retribusi dan pendapatan lainnya dengan Organisasi Perangkat Daerah, pengelola, Instansi Pusat dan Kabupaten/Kota.
- g) Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
- h) Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Bidang Retribusi dan Pendapatan Lainnya.
- i) Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- j) Menyelenggarakan tugas lain, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisioner kepada pegawai wajib pajak di Badan Pengelolaan dan Retribusi Daerah

Provinsi Sumatera Utara sebanyak 100 responden. Dalam memberikan pemahaman terhadap karakteristik responden yang termasuk dalam penelitian ini maka dapat dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Bprpd Provsu 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden berjenis kelamin Perempuan mendominasi dalam penelitian ini sebanyak 52 responden (52%).

Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SLTA	2	2%
SMA	4	4%
Diploma	6	6%
Sarjana	88	88%
Jumlah	100	100%
	Jumlah	100
		100%

Sumber : Bprpd Provsu 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang mendominasi berdasarkan Pendidikan terakhir adalah Sarjana sebanyak 88 responden (88%).

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Golongan

Golongan	Jumlah	Persentase
IV	14	14%
III	73	73%
II	10	10%
I	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Bpprd Provsu 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang mendominasi berdasarkan Golongan adalah golongan III sebanyak 73 responden (73%).

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan E-filling	100	44	50	46.52	2.047
Kepatuhan Wajib Pajak	100	28	35	32.48	1.941
Kualitas Pelayanan	100	18	25	20.88	2.388
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah :

- a. Variabel Penerapan E-filling dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimumnya sebesar 44 sedangkan nilai maksimumnya sebesar 50 dan rata-ratanya sebesar 46,52. Standar Deviasi data dari penerapan e-filling sebesar 2.047.
- b. Variabel Kepatuhan wajib pajak dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimumnya sebesar 28 sedangkan nilai maksimumnya sebesar 35 dan rata-ratanya sebesar 32,48. Standar Deviasi data dari kepatuhan wajib pajak sebesar 1.947.
- c. Variabel kualitas pelayanan dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimumnya sebesar 18 sedangkan nilai maksimumnya sebesar 25 dan rata-ratanya sebesar 20,88. Standar Deviasi data dari kualitas pelayanan sebesar 2,388.

3. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk pengujian validitas angket dilakukan dengan membandingkan r_{tabel} (Pearson Correlation) dengan r_{hitung} . Nilai r_{tabel} dengan signifikan $\alpha = 0,05$ dan $df = N-2, df = 100-2 = 98$ sebesar 0,1654.

Tabel 4.5 Uji Validitas Penerapan E-filling

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	X.1	0,206	0,1654	Valid
2.	X.2	0,371	0,1654	Valid
3.	X.3	0,334	0,1654	Valid
4.	X.4	0,408	0,1654	Valid
5.	X.5	0,543	0,1654	Valid

6.	X.6	0,261	0,1654	Valid
7.	X.7	0,639	0,1654	Valid
8.	X.8	0,570	0,1654	Valid
9.	X.9	0,807	0,1654	Valid
10.	X.10	0,365	0,1654	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Tabel 4.6 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Y.1	0,621	0,1654	Valid
2.	Y.2	0,697	0,1654	Valid
3.	Y.3	0,532	0,1654	Valid
4.	Y.4	0,624	0,1654	Valid
5.	Y.5	0,532	0,1654	Valid
6.	Y.6	0,456	0,1654	Valid
7.	Y.7	0,771	0,1654	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Z.1	0,409	0,1654	Valid
2.	Z.2	0,615	0,1654	Valid
3.	Z.3	0,602	0,1654	Valid
4.	Z.4	0,357	0,1654	Valid
5.	Z.5	0,885	0,1654	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha (α) yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$.

Tabel 4.8 Uji Reabilitas Penerapan E-filling

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	10

Sumber : Hasil Output SPSS 25,
Data Diolah 2023

Pada Penerapan E-filling tingkat koefisien alpha .746 (dibaca 0,746), ini berarti r alpha $>$ nilai batas yaitu $0,746 > 0,70$ sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji untuk Penerapan E-filling terbukti reliabel.

Tabel 4.9 Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.719	7

Sumber : Hasil Output SPSS 25,
Data Diolah 2023

Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak tingkat koefisien alpha .719 (dibaca 0,719), ini berarti r alpha $>$ nilai batas yaitu $0,719 > 0,70$ sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji untuk Kepatuhan wajib pajak terbukti reliabel.

Tabel 4. 10 Uji Reabilitas Kepuasan Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	5

Sumber : Hasil Output SPSS 25,
Data Diolah 2023

Pada Variabel Kualitas Pelayanan tingkat koefisien alpha .709 (dibaca 0,709), ini berarti r alpha > nilai batas yaitu $0,709 > 0,70$ sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji untuk Kepuasan Kualitas Pelayanan terbukti reliable.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan memenuhi persyaratan model regresi bahwa data yang diperoleh memiliki sifat normal. Untuk itu dilakukan uji *sample Kolmogorov Smirnov Test*. Uji normalitas juga dapat dilihat melalui normal probability plot. Uji normalitas data dilihat dengan melihat pola pada kurva penyebaran pada grafik P-Plot. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika penyebaran memiliki garis normal, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorov -Smirnov



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		.0000000
Std. Deviation		4.82255471
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.055
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

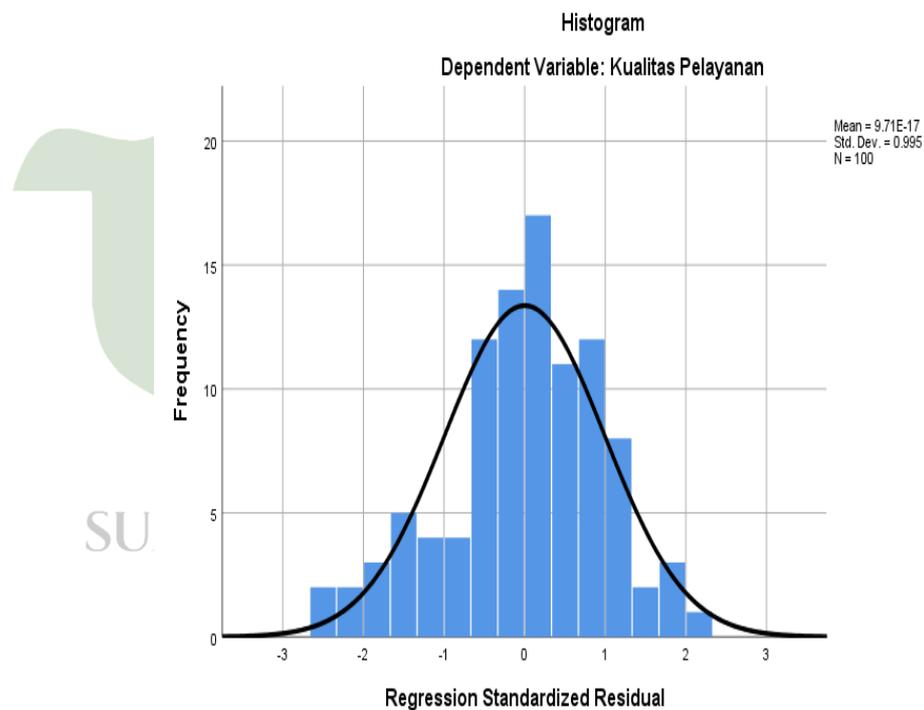
d. This is a lower bound of the true significance

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Menggunakan uji perhitungan *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai *asymptotic significant (2-tailed)* lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal. Hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan

Kolmogorov-Smirnov menggunakan *software* SPSS 25. Baik dilihat dari hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov nilai *asymptotic significant (2-tailed)* diatas adalah 0,200 dan lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal.

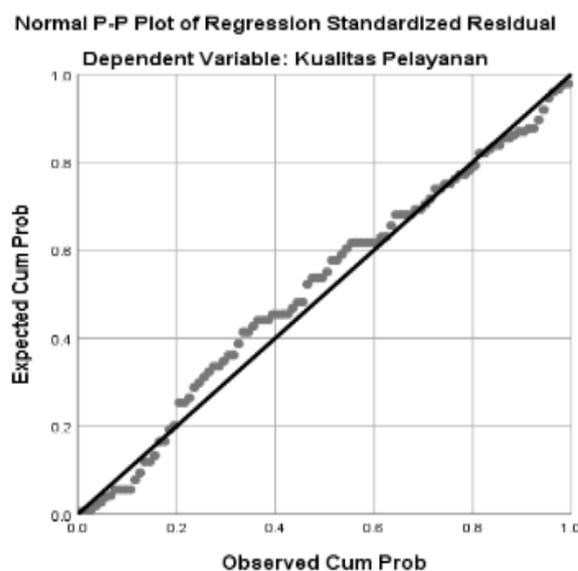
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Berdasarkan grafik 4.3 di atas uji normalitas dengan histogram dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel berdistribusi normal karena grafik histogram tidak condong ke kiri dan ke kanan maka data penelitian berdistribusi normal.

Gambar 4.4 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot



Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Dari gambar 4.4 grafik *normal P-P plot* di atas memiliki penyebaran titik data disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi Dari *normal P-P plot* diatas dapat disimpulkan bahwa variabel berdistribusi normal. memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Adapun hasil uji Multikolonieritas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12 Uji Multikolonieritas

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penerapan E-filling	.552	1.810
	Kualitas Pelayanan	.552	1.810

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat nilai tolerance sebesar 0.552 dan nilai VIF sebesar 1.810. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas. Karna jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1.501	2.124		.706	.482
Penerapan Efilling	.072	.046	.158	1.580	.117

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, dapat dilihat Hasil probabilitas variabel Penerapan E-filling sebesar 0.117 lebih besar dari 0,05. dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

5. Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk memprediksi kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.005	4.176		4.072	.000
	Penerapan Efilling	.633	.090	.336	3.709	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai koefisien dapat disusun dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + e$$

$$Y = 17,005 + 0,633 + e$$

Dari hasil perhitungan persamaan diatas dapat dijabarkan bahwa :

- Nilai constant (a) = 17,005 artinya apabila skor variabel Penerapan E-filling sama dengan nol, maka Kepatuhan Wajib Pajak naik sebesar 17,005.
- Ketika variabel Penerapan E-filling (X1) ditingkatkan sebesar 1%, maka Kepatuhan Wajib Pajak meningkat sebesar 0,633 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan atau tidak mengalami perubahan.

Maka hasil persamaan regresi linear sederhana diatas, dapat dilihat bahwa hubungan yang terjadi antara penerapan E-filling dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah hubungan yang positif dimana ketika Penerapan E-filling ditingkatkan, maka akan berdampak kenaikan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Statistik (t)

Untuk uji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji-t (*uji student*) atau uji parsial. Berikut ini adalah hasil uji t:

Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.005	4.176		4.072	.000
Penerapan Efilling	.633	.090	.336	3.709	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Hasil uji t dapat diketahui dengan melihat output yang diolah oleh program SPSS Statistik 25 maka hasil Coefficients pada uji t diatas dengan membandingkan thitung dengan t tabel sebesar 1,661 yang diperoleh dari t table dengan $df = n - k$ yang jika dimasukkan angka ke dalam rumus tersebut adalah $100 - 2 = 98$.

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji t untuk variabel penerapan e-filling diperoleh thitung (3,709) > ttabel (1,661) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai $Sig. t < \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji R2 atau Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent.

Tabel 4.16 Uji R2 atau Koefisien Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457 ^a	.208	.192	1.745

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan Efilling

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Berdasarkan gambar yang diperoleh diatas angka Adjusted R Square sebesar 0,208 atau 20,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa Penerapan E-filling dan Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 20,8% terhadap Kepatuhan wajib pajak sedangkan sisanya 79,2 % dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian.

7. Uji Analisis Jalur (Path Analysis)

Sesuai dengan kerangka pemikiran maka dapat membuat persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan.

Tabel 4.17 Hasil Persamaan Uji Regresi I**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	17.005	4.176		4.072	.000
Penerapan Efilling	.633	.090	.336	3.709	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.351 ^a	.123	.114	1.827

a. Predictors: (Constant), Penerapan Efilling

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.920	1	45.920	13.760	.000 ^b
	Residual	327.040	98	3.337		
	Total	372.960	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Penerapan Efilling

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Tabel 4.18 Hasil Persamaan Uji Regresi II

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	17.149	3.988			4.300	.000
Penerapan Efilling	.214	.093	.663		2.291	.000
Kualitas Pelayanan	.258	.080	.677		3.234	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457 ^a	.208	.192	1.745

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan Efilling

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	77.749	2	38.875	12.773	.000 ^b
Residual	295.211	97	3.043		
Total	372.960	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan Efilling

Sumber : Hasil Output SPSS 25, Data Diolah 2023

Hasil Persamaan Uji Regresi (1)

$$Z = a + p_2X + e_1$$

$$Z = 17.005 + p_2 (0,633) + 0,936$$

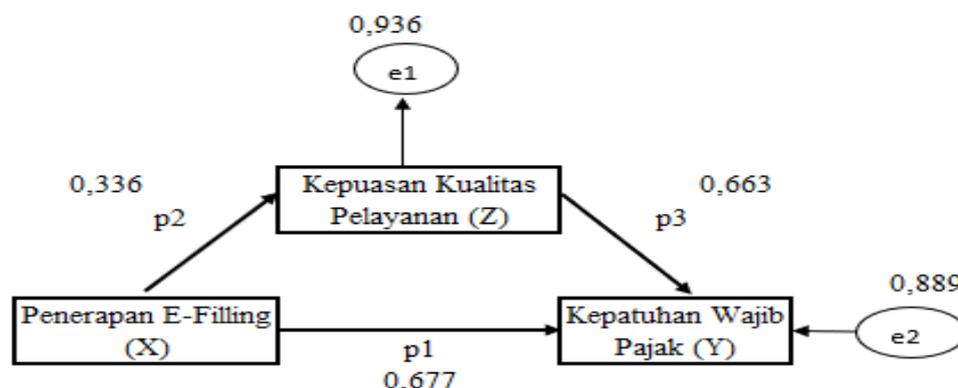
Hasil output SPSS memberikan nilai unstandardized beta Penerapan E-filling pada persamaan (1) sebesar 0,633 dan signifikan pada 0.000 yang berarti Penerapan E-filling mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Nilai koefisien unstandardized beta 0,633 merupakan nilai path atau jalur p₂.

Hasil Persamaan Uji Regresi (2)

$$Y = a + p_1X + p_3Z + e_2$$

$$Y = 17.149 + p_1 (0.214) + p_3 (0,258) + 0,889$$

Pada output SPSS persamaan regresi (2) nilai unstandardized beta untuk Penerapan E-filling 0,214 dan Kepuasan Kualitas Pelayanan 0,258 semuanya signifikan. Nilai unstandardized beta Penerapan E-filling 0,214 merupakan nilai jalur path p₁ dan nilai standardized beta Kepuasan Kualitas Pelayanan 0,258 merupakan nilai jalur path p₃. Besarnya nilai e₁ = $\sqrt{(1 - 0.123)} = 0.936$ dan besarnya nilai e₂ = $\sqrt{(1 - 0,208)} = 0.889$.



Gambar 4. 5 Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa Penerapan E-Filling dapat berpengaruh langsung ke Kepatuhan Wajib Pajak dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari Penerapan E-Filling ke Kepuasan Kualitas Pelayanan (sebagai intervening) lalu ke Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,677 (standardized) sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $(0,336 \times 0,663) = 0,222$ atau total pengaruh Penerapan E-filling ke Kepatuhan Wajib Pajak = $0,677 + 0,222 = 0,899$ Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ($p_2 \times p_3$) sebesar 0,222.

Setelah itu untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel *independent* (X) kepada variabel *dependent* (Y) melalui variabel *intervening* (Z) dapat dilakukan dengan Uji Sobel. Analisis sobel digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediator yaitu Kepuasan Kualitas Pelayanan. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel dan dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel ini dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel *independent* (X) kepada variabel *dependent* (Y) melalui variabel intervening (Z).

Berikut Hasil Perhitungan standar error dari koefisien indirect effect (Sp_2p_3) :

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 Sp_3^2}$$

Diketahui :

$$p_2 = 0,336$$

$$p_3 = 0,663$$

$$Sp_2 = 0,090$$

$$Sp_3 = 0,080$$

$$\text{Besarnya pengaruh langsung} = 0,677$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung } p_2 \times p_3 &= (0,336 \times 0,663) \\ &= 0,222 \end{aligned}$$

Total Pengaruh $X \rightarrow Y$ = Besarnya pengaruh langsung + Pengaruh tidak langsung

$$\begin{aligned} \text{Total Pengaruh } X \rightarrow Y &= 0,677 + 0,222 \\ &= 0,899 \end{aligned}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 Sp_3^2}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,258)^2(0,09)^2 + (0,633)^2(0,08)^2 + (0,09)^2(0,08)^2}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,066564)(0,0081) + (0,400689)(0,0064) + (0,0081)(0,0064)}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,000539) + (0,002564) + (0,00005184)}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,003155)}$$

$$Sp_{2p3} = 0,056$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka menghitung nilai t dari koefisien p_{2p3} dengan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{p_{2p3}}{Sp_{2p3}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,1633}{0,056}$$

$$t \text{ hitung} = 2,916$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai thitung 2,916. Nilai $\alpha = 5\%$ dari 98 responden dan diperoleh ttabel 1,661 karena thitung 2,916 > dari ttabel 1,661 Kualitas Pelayanan dapat memediasi hubungan antara Penerapan E-filling terhadap Kepatuhan wajib pajak.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Penerapan E-filling (X) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

Berdasarkan hasil uji yang sudah dilakukan oleh peneliti bahwa pada uji hipotesis (uji t) menunjukkan nilai thitung sebesar 3,709 dengan signifikansi sebesar 5%, nilai ttabel pada jumlah data sebanyak 100 (n) dengan variabel independen dan dependen (k) sebanyak 2 dengan taraf signifikansi 5% dan diperoleh dengan nilai ttabel sebesar 1,661. Kemudian dalam pengambilan keputusan apakah variabel itu dinyatakan berpengaruh apabila thitung > dari pada ttabel. Pada hasil pengujian dalam penelitian ini diperoleh thitung pada variabel X1 (3,709) > ttabel (1,661) maka kesimpulannya adalah Ha1 diterima dan Ho1 ditolak, artinya variabel Penerapan E-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

. Pada penelitian ini memperlihatkan bahwa indikator-indikator variabel Penerapan E-filling sudah dipenuhi dan diterapkan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dengan baik dari segi penyelenggaraan penyajian dan terdapat hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Yadi (2021), Agustiningsih & Isroah (2016) dengan Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan Sistem E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Oleh karena itu, Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara diharapkan meningkat dengan adanya Penerapan E-Filing yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan, memudahkan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

2. Pengaruh Penerapan E-filling (X) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) Sebagai Variabel Intervening di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh penerapan e-filling (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening. nilai signifikan Penerapan e-filling (X) = 0,000 dan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) = 0,000. Hasil ini memberikan kesimpulan $0,000 < 0,05$. Sehingga (H02) ditolak dan (Ha2) diterima, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan e-filling (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening.

Besarnya nilai R Square adalah sebesar 0.208, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Penerapan E-filling (X) dan Kualitas Pelayanan (Z) berpengaruh sebesar 20,8% terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) sedangkan sisanya 79,2 % dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian

Pengaruh Penerapan E-filling terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui Kualitas Pelayanan diketahui pengaruh langsung yang diberikan Penerapan E-filling terhadap Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,677. Sedangkan pengaruh tidak langsung Penerapan E-filling melalui Kualitas

Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah perkalian antara nilai beta Penerapan E-filing terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai beta Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y), yaitu $0,336 \times 0,663 = 0,222$. Maka pengaruh total yang diberikan Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung, yaitu: $0,677 + 0,222 = 0,899$. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,677 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,899 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Penerapan E-filing (X) melalui Kualitas Pelayanan (Z) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan perhitungan uji sobel, dapat diketahui bahwa nilai thitung 2,916. Nilai $\alpha = 5\%$ dari 100 responden dan diperoleh ttabel 1,661 karena thitung $2,916 >$ dari ttabel 1,661 maka Kualitas Pelayanan dapat memediasi hubungan antara Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Erawati (2018) dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Maka Penerapan E-filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, mudah dan tepat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan Kualitas Pelayanan yang didapatkan, dan pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh dalam menyampaikan SPT tahunan.