

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAYAPURA

Dwi Lestari¹
Syaikhul Falah²
Ulfah Rizky Muslimin³

^{1,2,3}Universitas Cenderawasih

¹dwil3581@gmail.com, ²sehufalah@gmail.com, ³ulfahlud@gmail.com

Abstract

This study aims to examine what are the factors that influence taxpayer compliance using the variables of taxpayer awareness, tax authorities service quality, and e-filing implementation. Collecting data in this study using a questionnaire. The regression model used in this study is a multiple linear regression model with the help of the SPSS program. The research sample was selected using a purposive sampling method of 100 taxpayers. The results of the study show that taxpayer awareness has an effect on taxpayer compliance, while the quality of tax administration services and the implementation of e-filing have no effect on taxpayer compliance, and have an effect simultaneously.

Keywords: Awareness, Compliance, E-Filing, Taxpayer

I. PENDAHULUAN

Pajak dapat dibidang pendapatan negara yang memiliki fungsi penting untuk menunjang perekonomian negara (Rifana *et al.*, 2021). Banyaknya praktik korupsi dalam lingkungan perpajakan membuat masyarakat merasa semakin enggan membayar pajak. Seperti kasus dugaan penganiayaan yang dilakukan Mario Dandy Satriyo merupakan anak dari salah satu pejabat pajak yang bernama Rafael Alun Trisambodo. Setelah diselidiki oleh KPK, laporan atas kekayaan Rafael Alun Trisambodo tidak sesuai profil kekayaan yang mencapai sekitar Rp 56 miliar hanya berbeda sedikit dengan kekayaan Menteri Keuangan Sri Mulyani (tito.id, 2023). Sering memamerkan gaya hidup mewah mengakibatkan sikap skeptisisme wajib pajak pada saat melaksanakan kewajiban perpajakan (liputan6.com, 2023). Banyak kasus suap yang sudah terungkap di lingkungan perpajakan dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat atau wajib pajak terhadap fiskus. Menurut Fitria (2017) peristiwa ini

menyebabkan turunnya kesadaran wajib pajak sehingga dapat memotivasi mereka untuk melakukan perlawanan seperti *tax avoidance* maupun *tax evasion*.

Kesadaran dalam membayar pajak berasal dari pemahaman dan persepsi individu wajib pajak mengenai pentingnya pajak dan manfaatnya bagi negara (Sulistyorini, 2019). Sebagian besar masyarakat masih merasa tidak percaya pada pajak dikarenakan dianggap tidak berbeda dengan upeti, proses pembayaran yang berbelit-belit, sulit memahami jenis dan tata cara perpajakan, serta sulit melakukan perhitungan dan pelaporan (Kusbandiyah *et al.*, 2022). Banyak wajib pajak tidak puas dengan pelayanan oleh aparat pajak, yang dalam pelayanan tersebut kurang memadai. Hal ini seringkali menyebabkan keluhan dan komplain, serta membuat wajib pajak enggan menyelesaikan kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya dapat memicu tumbuhnya perilaku tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Tulenan *et al.*, 2017). Pelaporan e-SPT masih sedikit WP yang mengerti bagaimana menyampaikan SPT secara online, meskipun banyak sekali fungsi yang bisa didapatkan dengan menerapkan *e-filing* (Agustiningsih, 2022).

Permasalahan pada penelitian ini yang pertama yaitu bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, bagaimana pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan bersama-sama dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jayapura.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi dan pertimbangan bagi otoritas pajak untuk membuat kebijakan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak, yang dapat berpengaruh dalam peningkatan penerimaan negara.

II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Teori Atribusi

Pada tahun 1958 Heider telah mengemukakan sebuah teori yaitu teori atribusi. Dalam teori atribusi menjelaskan apakah motivasi dari seseorang dapat berperilaku taat pajak ataupun tidak taat pajak (Harjowiryo, 2020). Kepatuhan wajib pajak salah satu aspek penting untuk sistem perpajakan di Indonesia menerapkan self assesment system yang diterapkan pada proses tersebut memberikan kepercayaan kepada WP untuk menghitung, membayar serta melaporkan kewajibannya (Tiraada, 2013a). Menurut Supriatiningsih & Jamil (2021) kesadaran WP merupakan keadaan perpajakan yang memahami, mengakui, menghargai, serta mematuhi ketentuan dalam perpajakan yang telah diterapkan serta memiliki keinginan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak tentunya memiliki dampak yang signifikan tentang bagaimana wajib pajak berperilaku. Karena kualitas pelayanan perlu memenuhi tujuan untuk memperoleh peningkatan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Susanti & Suhono, 2020).

Penerapan *e-filing* ialah salah satu cara pemanfaatan sistem untuk menyampaikan SPT secara *online* yang dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak (Ulfa & Suhono, 2021). *E-filing* merupakan sistem baru yang diterapkan Direktorat Pajak untuk memudahkan WP pada saat melaporkan kewajiban perpajakannya, sehingga bisa meningkatkan penerimaan pajak negara. Wajib Pajak mempunyai kepercayaan bahwa sistem *e-filing* menolong menyelesaikan pekerjaannya, bisa termotivasi agar menggunakan sistem ini (Purnaningsih & Noviar, 2019). Oleh sebab itu, hal ini disusun sebgus mungkin untuk berfungsi memudahkan WPOP dalam menyampaikan SPT (Purnaningsih & Noviar, 2019).

2.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak mengungkapkan salah satu peristiwa dimana WP dapat mengerti, mengetahui, mengakui, menghormati, serta patuh mengenai seluruh persyaratan perpajakan yang telah berlaku serta mempunyai kemauan dan kemampuan dari diri seseorang untuk mematuhi kewajibannya di bidang perpajakan (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Pada teori atribusi, motivasi dibalik tindakan atau perilaku seseorang merupakan fokus utamanya. Perilaku seseorang dilihat dari perpaduan faktor internal dan eksternal yang memotivasinya. Kesadaran wajib pajak

termasuk variabel faktor internal yang dapat diprediksi mempengaruhi kepatuhan WP. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indriati *et al.* (2022), Sulistyorini (2019), Fitria (2017), Riyanto & Ningsih (2021), dan Agustiningasih (2022) mengidentifikasi bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP. Dari hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H1: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada sistem *self assessment*, otoritas pajak (fiskus) berhadapan secara langsung dengan wajib pajak orang pribadi yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Tanggung jawab utama KPP Pratama adalah memberikan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum di perpajakan kepada wajib pajak (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Dalam teori atribusi, variabel tersebut menggambarkan penilaian wajib pajak mengenai seberapa jauh WP merasakan kualitas pelayanan fiskus, bersikap jujur, tidak berbelit-belit, apakah fiskus dapat menerapkan aturan perpajakan, dan memberikan jalan keluar atas permasalahan yang terjadi pada wajib pajak, sehingga WP dapat merasakan kepuasan pada pelayanan pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rifana *et al.* (2021), Indriati *et al.* (2022), Sulistyorini (2019), dan Susanti & Suhono (2020) mengidentifikasi bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas telah dirumuskan hipotesis:

H2: Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4. Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penggunaan *e-filing* memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan, penghitungan, dan pembayaran pajaknya. Kemudahan penggunaan yang dirasakan wajib pajak dapat membuat wajib pajak semakin baik dalam melaporkan dan membayar pajaknya (Nadu & Wahyudi, 2022). Menurut teori atribusi, *e-filing* adalah penyebab eksternal yang memengaruhi persepsi wajib pajak pada saat mengambil keputusan, dari sikap kepatuhan wajib pajak saat menjalankan kewajiban perpajakan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Defitri *et al.* (2020), Rifana *et al.* (2021), dan Agustiniingsih (2022) mengidentifikasi bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh secara signifikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Trayayudha *et al.* (2021) mengidentifikasi bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas maka telah dirumuskan hipotesis:

H3: Penerapan *E-filing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

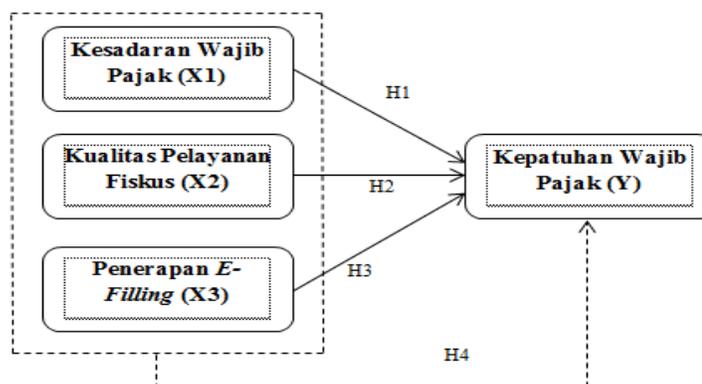
Jumlah pendapatan dari pajak tergantung berasal kesadaran masyarakat untuk melakukan tanggungjawab menjadi wajib pajak, diperlukan tingkat kesadaran yang tinggi untuk membantu melaksanakan pendapat negara (Tulenan *et al.*, 2017). *E-filing* yang baik diterapkan apabila mempunyai informasi dan sistem yang berkualitas yang mampu memberikan informasi yang lengkap, menyeluruh dan disajikan dengan sempurna. Penggunaan sistem yang mudah, tidak berbelit-belit untuk diakses, handal, fleksibel, serta aman untuk melindungi wajib pajak dalam penggunaan data sehingga bisa meningkatkan kepatuhan WP saat proses membayar pajak (Defitri *et al.*, 2020). Dari uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis:

H4: Penerapan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan *E-filing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.6. Model Penelitian

Adapun model penelitian yang penulis gambarkan sebagai berikut:

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Dikembangkan oleh Penulis (2023)

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jayapura. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang masih aktif di KPP Pratama Jayapura sebanyak 280.895 wajib pajak. Untuk teknik pengambilan atau pengumpulan sampel digunakan teknik *purposive sampling*, dengan beberapa kriteria seperti : terdaftar di KPP Pratama Jayapura, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), sudah melapor wajib pajak orang pada tahun 2023, dan KTP berdomisili di kota Jayapura. Rumus penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{280.895}{1 + 280.895 (10\%)^2}$$
$$n = \frac{280.895}{2.809,95}$$
$$n = 99,9 \text{ (100 wajib pajak orang prbadi)}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran populasi
- e = Persentase pelanggaran taraf kesalahan 10%
- n = 100

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 sampel, tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penelitian ini adalah 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Dari kuesioner, peneliti bisa mendapatkan informasi yang spesifik dan terperinci dari responden terkait dengan topik penelitian yang sedang dijalankan.

3.1. Variabel Dependen

3.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan pajak juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Pada peristiwa ini berarti WP memiliki kemauan untuk mematuhi

kewajiban perpajakan sesuai pada ketentuan yang sedang berlaku (Tulenan *et al.*, 2017).

3.2. Variabel Independen

3.2.1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Menurut Defitri *et al.* (2020) kesadaran wajib pajak diartikan dengan sangat memahami tentang wajib pajak yang diwujudkan pada niat, pikiran, sikap dan perilaku untuk melakukan hak kewajiban perpajakan sesuai menurut peraturan perundang-undangan.

3.2.2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Kualitas pelayanan yang dilakukan pada petugas pajak (fiskus) sangat mempengaruhi efektivitas peraturan perundang-undangan perpajakan. Otoritas pajak mempunyai reputasi yang bagus tentang hal kecakapan teknis, efisien dan efektif mengenai kecepatan, ketepatan serta pengambilan keputusan secara adil (Wulandari, 2019).

3.2.3. Penerapan *E-filing* (X3)

E-filing bentuk terobosan baru yang dikelola oleh DJP bertujuan untuk mempermudah WP pada saat melaporkan kewajiban perpajakan, sehingga bisa meningkatkan penerimaan pajak negara. Hal tersebut disusun dengan sebaik mungkin agar dapat memudahkan WPOP dalam penyampaian laporan SPT (Purnaningsih & Noviari, 2019).

3.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Model persamaan regresi untuk menguji hipotesis adalah:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

- Y : Subjek pada variabel dependen yang diperkirakan
b₁, b₂, b₃ : Angka arah atau koefisien regresi
X₁ : Kesadaran Wajib Pajak
X₂ : Kualitas Pelayanan Fiskus
X₃ : Penerapan *E-filing*
e : *Error*

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden dari Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Usia

		Usia			Total
		Kurang dari 25 tahun	25-35 tahun	36-45 tahun	
Jenis Kelamin	Laki-laki	2	50	11	63
	Perempuan	0	27	10	37
Total		2	77	21	100

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Dari survei yang dilakukan, penelitian ini memiliki jumlah responden terbanyak adalah pria dengan jumlah 63 orang dan wanita dengan jumlah 37 orang. Total responden secara keseluruhan sebanyak 100 orang. Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa pada tingkatan usia responden terbanyak berada pada tingkatan usia 25-35 tahun sebanyak 77 orang dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang dan perempuan sebanyak 27 orang.

Tabel 2
Karakteristik Responden dari Tabulasi Silang Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
Jenis Pekerjaan	PNS	9	14	23
	Pegawai Swasta	44	20	64
	Pegawai BUMN	6	3	9
	Lainnya	4	0	4
Total		63	37	100

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai swasta mendominasi sebagian sampel dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 64 orang, terdiri dari 44 laki-laki dan 20 perempuan. Sedangkan yang bekerja sebagai PNS sebanyak 23 orang, Pegawai BUMN sebanyak 9 orang, dan Lainnya sebanyak 4 orang.

Pada Tabel 3 hasil *Chi-squares* menunjukkan nilai sebesar 8.931 dengan probabilitas signifikansi 0.030. Oleh karena itu nilai signifikansi jatuh di bawah 0.05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan atau asosiasi antara jenis pekerjaan dan jenis kelamin.

Tabel 3
Asosiasi Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.931 ^a	3	.030
Likelihood Ratio	10.046	3	.018
Linear-by-Linear Association	6.872	1	.009
N of Valid Cases	100		

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Tabel 4
Karakteristik Responden dari Tabulasi Silang Jenis Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir

		Pendidikan Terakhir					Total
		SMA	D1/D2/D3	S1/D4	S2	S3	
Jenis Pekerjaan	PNS	2	9	10	2	0	23
	Pegawai Swasta	4	18	38	4	0	64
	Pegawai BUMN	2	2	3	2	0	9
	Lainnya	0	0	3	0	1	4
	Total	8	29	54	8	1	100

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Pada Tabel 4 terlihat bahwa responden yang berpendidikan terakhir S1/D4 mendominasi sebagian sampel pada penelitian, yaitu sebanyak 54 orang terdiri dari pegawai swasta sebanyak 38 orang, PNS sebanyak 10 orang, Pegawai BUMN sebanyak 3 orang, dan lainnya sebanyak 3 orang.

Tabel 5
Asosiasi Jenis Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	33.695 ^a	12	.001
Likelihood Ratio	16.507	12	.169
Linear-by-Linear Association	2.710	1	.100
N of Valid Cases	100		

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Pada Tabel 5 hasil *Chi-squares* menunjukkan nilai sebesar 33.695 dengan probabilitas signifikansi 0.001. Oleh karena itu nilai signifikansi jatuh di bawah 0.05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan atau asosiasi antara jenis pekerjaan dan pendidikan terakhir.

Tabel 6
Karakteristik Responden dari Pendidikan Terakhir

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
SMA	8	8%
D1/D2/D3	29	29%
S1/D4	54	54%
S2	8	8%
S3	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Pada Tabel 6 terlihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan S1/D4 menjadi yang terbanyak, yaitu sebanyak 54 orang, kemudian dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 29 orang, S2 sebanyak 8 orang, SMA sebanyak 8 orang, dan S3 sebanyak 1 orang.

Tabel 7
Karakteristik Responden dari Informasi Perpajakan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Media Cetak	4	4%
Media Elektronik	44	44%
Petugas Pajak	36	36%
Relasi/Teman	7	7%
Lainnya	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Pada Tabel 7 didapatkan hasil bahwa responden memperoleh informasi mengenai perpajakan melalui media elektronik menjadi yang terbanyak, yaitu sebanyak 44 orang, kemudian melalui petugas pajak sebanyak 36 orang, lainnya sebanyak 9 orang, relasi/teman sebanyak 7 orang, dan media cetak sebanyak 4 orang.

4.2. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 8
Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	4	0	2
Netral	5	8	4	8	8
Setuju	26	35	39	42	40
Sangat Setuju	67	56	53	50	50

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Hasil penilaian responden di Tabel 8 terhadap variabel kepatuhan wajib pajak mendominasi jawaban sangat setuju, yaitu di pernyataan Y1 sebanyak 67, pernyataan Y2 sebanyak 56, pernyataan Y3 sebanyak 53, pernyataan Y4 sebanyak 50, dan pernyataan Y5 sebanyak 50.

Tabel 9
Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0	0
Tidak Setuju	3	2	0	2	0
Netral	7	4	8	5	9
Setuju	34	38	37	35	27
Sangat Setuju	55	55	54	58	64

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Hasil penilaian responden pada Tabel 9 terhadap variabel kesadaran wajib pajak mendominasi jawaban sangat setuju, yaitu pada pernyataan X1.1 sebanyak 55, pernyataan X1.2 sebanyak 55, pernyataan X1.3 sebanyak 54, pernyataan X1.4 sebanyak 58, dan pernyataan X1.5 sebanyak 64.

Tabel 10
Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
Sangat Tidak Setuju	0	0	1	1	1
Tidak Setuju	2	5	5	0	1
Netral	8	7	9	12	5
Setuju	40	35	33	36	42
Sangat Setuju	50	53	52	51	51

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Hasil penilaian responden pada Tabel 10 terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus mendominasi jawaban sangat setuju, yaitu untuk pernyataan X2.1 sebanyak 50, pernyataan X2.2 sebanyak 53, pernyataan X2.3 sebanyak 52, pernyataan X2.4 sebanyak 51, dan pernyataan X2.5 sebanyak 51.

Hasil penilaian responden pada Tabel 11 terhadap variabel penerapan *e-filing* mendominasi jawaban sangat setuju, yaitu pada pernyataan X3.1 sebanyak 44, pernyataan X3.2 sebanyak 47, pernyataan X3.3 sebanyak 47, pernyataan X3.4 sebanyak 50, dan pernyataan X3.5 sebanyak 54.

Tabel 11
Statistik Deskriptif Penerapan *E-filing*

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	1
Tidak Setuju	2	1	1	5	3
Netral	8	8	7	12	4
Setuju	46	44	45	33	38
Sangat Setuju	44	47	47	50	54

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

4.3. Uji Instrumen Penelitian

Tabel 12
Data Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,798	0,05	Valid
	Y2	0,795	0,05	Valid
	Y3	0,780	0,05	Valid
	Y4	0,732	0,05	Valid
	Y5	0,746	0,05	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X1.1	0,744	0,05	Valid
	X1.2	0,793	0,05	Valid
	X1.3	0,764	0,05	Valid
	X1.4	0,782	0,05	Valid
	X1.5	0,658	0,05	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	X2.1	0,680	0,05	Valid
	X2.2	0,802	0,05	Valid
	X2.3	0,842	0,05	Valid
	X2.4	0,718	0,05	Valid
	X2.5	0,688	0,05	Valid
Penerapan <i>E-filing</i>	X3.1	0,665	0,05	Valid
	X3.2	0,710	0,05	Valid
	X3.3	0,690	0,05	Valid
	X3.4	0,750	0,05	Valid
	X3.5	0,636	0,05	Valid

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Dari Tabel 12 terlihat bahwa besarnya koefisien korelasi semua pernyataan memiliki angka $r > 0,05$. Bisa dinyatakan bahwa semua pernyataan kuesioner penelitian ini telah tervalidasi yang berarti bahwa pernyataan kuesioner tersebut layak digunakan sebagai alat ukur data penelitian.

4.4. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pada Tabel 13 terlihat jika seluruh instrumen survey uji reliabilitas mempunyai nilai cronbach alpha $> 0,60$. Jadi bisa dinyatakan bahwa

seluruh pernyataan dalam variabel penelitian adalah reliabel serta bisa digunakan lagi pada penelitian selanjutnya.

Tabel 13
Data Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha (>0,60)	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,828	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,803	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,804	Reliabel
Penerapan <i>E-filing</i>	0,721	Reliabel

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

4.5. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 14
Data Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.26498926
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.068
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.182

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Dari Tabel 14 terlihat jika nilai signifikansi seluruh data pada penelitian ini yaitu sebesar 0,182 yang > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa seluruh data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Tabel 15
Data Uji Multikolinieritas

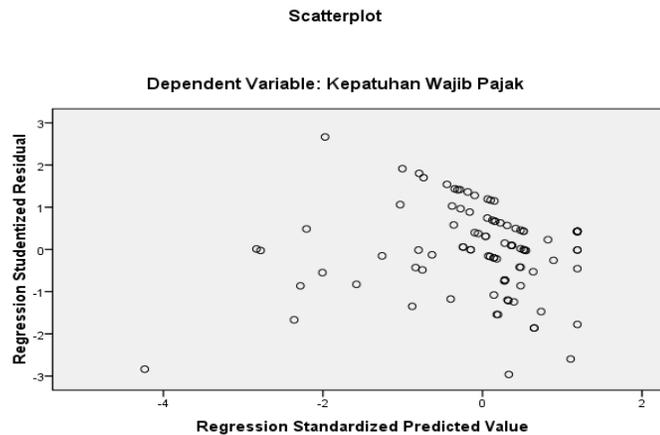
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kesadaran Wajib Pajak	.420	2.383
Kualitas Pelayanan Fiskus	.419	2.387
Penerapan E-filing	.594	1.685

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Dari Tabel 15 terlihat bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai *tolerance* yaitu sebesar 0,420 yang menunjukkan >0,1 (10%) dan VIF 2,383 yang menunjukkan <10, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai *tolerance* yaitu sebesar 0,419 yang menunjukkan >0,1 (10%) dan VIF sebesar 2,387 yang menunjukkan <10, serta variabel Penerapan E-filing memiliki nilai *tolerance* yaitu sebesar 0,594 yang menunjukkan >0,1 (10%) dan VIF sebesar 1,685 yang menunjukkan <10. Dari sini bisa dinyatakan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada data penelitian ini.

c) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Dapat dilihat Gambar 2 terlihat titik-titik terdistribusi secara acak atau tidak beraturan dan tidak membuat suatu pola yang jelas, tapi terdistribusi diatas dan maupun di bawah 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak ada heteroskedastisitas.

4.6. Pengujian Hipotesis

a) Uji Regresi Linear Berganda

Dari Tabel 16, bentuk regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 0,336X_1 + 0,164X_2 + 0,120X_3 + e$$

Dapat disimpulkan diantara ketiga variabel tersebut, maka variabel kesadaran wajib pajak yang paling dominan untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,336, dan yang paling rendah yaitu penerapan *e-filing* sebesar 0,120.

Tabel 16
Data Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.765	2.173		4.034	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.333	.130	.336	2.557	.012
Kualitas Pelayanan Fiskus	.150	.120	.164	1.248	.215
Penerapan E-filing	.128	.117	.120	1.092	.278

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

b) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 17
Data Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.554 ^a	.306	.285	2.30011

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Correlation Coefficient (R) merupakan nilai yang digunakan untuk mengukur tingkat korelasi antara dua variabel. Pada nilai R yang sebesar 0,554 atau 55,4% menjelaskan bahwa hubungan antara variabel dependen dan independen tidak cukup baik atau lemah, sehingga berimplikasi terhadap nilai R². Tabel 17 menunjukkan bahwa nilai R² adalah sebesar 0,285 atau 28,5% yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), dan Penerapan *E-filing* (X3) mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan selebihnya dijelaskan oleh variabel di luar penelitian.

c) Uji Statistik T

Dari Tabel 18 di atas memperlihatkan tidak seluruh variabel independen pada penelitian (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing*) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Pernyataan tersebut dapat dilihat dengan nilai probabilitas signifikansi pada variabel X1 atau kesadaran wajib pajak adalah sebesar 0,012 (Sig<0,05). Maka nilai signifikansi > 0,05 mempunyai arti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel X2 atau kualitas pelayanan fiskus yaitu sebesar 0,215 (Sig>0,05). Maka nilai signifikansi > 0,05 maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel X3 atau penerapan *e-filing*

adalah sebesar 0,278 (Sig>0,05). Sehingga nilai signifikansi > 0,05 mempunyai arti yaitu kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 18
Data Uji Statistik T

Hipotesis	Sig	Keterangan
H1	0,012	Diterima
H2	0,215	Ditolak
H3	0,278	Ditolak

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

d) Uji Statistik F

Tabel 19
Data Uji Statistik F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	224.353	3	74.784	14.136	.000 ^a
Residual	507.887	96	5.290		
Total	732.240	99			

Sumber: Hasil olah SPSS, 2023

Pada hasil pengujian terlihat pengaruh variabel kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2), dan penerapan *e-filing* (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai Fhitung sebesar 14,136 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut memperlihatkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

4.7. Pembahasan

a) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nilai t hitung dari nilai X1 yang merupakan kesadaran wajib pajak adalah 0,333 dan nilai signifikansinya adalah 0,012 (Sig<0,05). Maka dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka semakin baik kesadaran wajib pajak tersebut. Kesadaran Wajib Pajak tercermin dari kedisiplinan wajib pajak dan kemauan untuk memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan membuatnya patuh dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriati *et al.* (2022), Sulistyorini (2019), Fitria (2017), Riyanto & Ningsih (2021), dan Agustiningsih (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi, apabila tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak.

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji dari X2 yaitu kualitas pelayanan fiskus, nilai thitung 0,150 dan nilai signifikansi sebesar 0,215 (Sig>0,05). Maka dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus belum maksimal sehingga dapat mengurangi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rifana *et al.* (2021), Indriati *et al.* (2022), Sulistyorini (2019), dan Susanti & Suhono (2020) yang menjelaskan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Silalahi (2020) dan Tulenan *et al.* (2017) yang mengidentifikasi yaitu kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

c) Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan nilai X3 yakni penerapan *e-filing* mempunyai nilai thitung sebesar 0,128 dengan nilai signifikansi sebesar 0,278 (Sig>0,05). Jadi, dapat dikatakan bahwa penerapan *e-filing* (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini terlihat bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun penerapan *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak, ternyata belum menyebabkan wajib pajak patuh terhadap pajak. Adapun penyebab wajib pajak belum bisa patuh terhadap pajak dengan sistem *e-filing* yaitu ketidaktahuan wajib pajak tentang modernisasi pajak dan masalah jaringan yang terkadang menghambat pemrosesan data.

Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Defitri *et al.* (2020), Rifana *et al.* (2021), dan Agustiningsih (2022) yang mengidentifikasi bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh secara signifikan. Tetapi, penelitian ini

konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Trayayudha *et al.* (2021) mengidentifikasi bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

V. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pada kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa secara simultan ketiga variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Keterbatasan penelitian ini yaitu kuesioner yang telah diisi oleh responden merupakan data penelitian yang digunakan, kemungkinan responden mengisi pernyataan pada kuesioner tidak benar atau tidak sesuai pada keadaan yang sebenarnya terjadi. Untuk penelitian selanjutnya, bisa menggunakan tolok ukur dari variabel independen seperti kepercayaan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, tarif pajak, dan sebagainya, serta diharapkan dapat memperluas objek penelitian dan melakukan wawancara terhadap responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. 2022. Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(9), 581–598. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v5i9.568>
- Defitri, S. Y., Yona, D., & Maison, W. 2020. Pengaruh Penerapan E-filing Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 175–190. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i2.468>
- Fikriningrum, W. K., & Syafruddin, M. 2012. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari) Winda Kurnia Fikriningrum, Muchamad Syafruddin. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Fitria, D. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied*

Business and Economic), 4(1), 30.
<https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>

- Harjowiryono, M. 2020. *Determinan Kepatuhan Bendahara Pemerintah dalam Menyetorkan Penerimaan Pajak*. 5, 285–310.
- Indriati, H., Pardawanawati, S. L., & Utami, W. B. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(22), 1–13.
- Kusbandiyah, A., Purnadi, & Pratama, B. C. 2022. Dampak Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Purwokerto. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(22), 1–13.
- Nadu, M. S. A., & Wahyudi, D. 2022. *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jepara)*. 15(1), 193–204.
- Pasaribu, E. M., & Wijaya, S. Y. 2017. *Implementasi teori atribusi untuk menilai perilaku kecurangan akuntansi*. 4(1), 41–66.
- Purnaningsih, N. K. C., & Noviyari, N. 2019. Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Udayana*, 1838–1854.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. 2020. Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Rifana, D. A., Kusuma, I. L., & Tho'in, M. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 2–6. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/2792/pdf>
- Riyanto, E. A., & Ningsih, T. W. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(3), 589–596. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i3.933>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Siregar, Y. A., Saryadi, & Listyorini, S. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 1(1), 295–304. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/856>
- Sulistiyorini, D. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris

- di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink : Journal of Accounting and Finance*, 4(2), 732–745. <https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>
- Suprayogo, S., & Hasymi, M. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara. *Jurnal Profita*, 11(2), 151. <https://doi.org/10.22441/profita.2018.v11.02.001>
- Supriatiningsih, & Jamil, F. S. 2021. *Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 9(1).
- Susanti, Y., & Suhono, S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11, 1083. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i11.p04>
- Tiraada, T. A. . 2013a. Kesadaran, Sikap Fiskus, Kepatuhan. *Emba*, 1(3), 999–1008.
- Tiraada, T. A. . 2013b. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP si Kabupaten Minahasa Selatan. *Emba*, 1(3), 999–1008.
- Trayayudha, F., Wijaya, A. H. C., & Sesa, P. V. S. 2021. Pengaruh Kepatuhan Pajak, Kewajiban Moral Sanksi Perpajakan, Kaulitas Pelayanan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 16(2), 55–73. <https://doi.org/10.52062/jakd.v16i2.1896>
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>
- Ulfa, R., & Suhono. 2021. *Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dimoderasi Pemahaman Internet (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara Periode 2016-2019)*.
- Wulandari, D. S. 2019. Analisis Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Cibitung Dengan Peran Account Representative Sebagai Variabel Moderasi. *Ekono Insentif*, 13(2), 94–114. <https://doi.org/10.36787/jei.v13i2.153>