



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILLING*, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Denny Rahmawati

Email : dennyrahma68@gmail.com

Sri Rustiyaningsih

Email : sri.rustiyaningsih@ukwms.ac.id

Program Studi Akuntansi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan terhadap 91 responden yaitu WP OP pengusaha dan/atau pekerja mandiri yang terdaftar di KPP Pratama Madiun. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* untuk menentukan sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada saat yang sama sanksi pajak dan biaya kepatuhan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Sanksi perpajakan; biaya kepatuhan pajak; *e-filling*; kesadaran wajib pajak; kepatuhan wajib pajak

Abstract

This study aims to see the effect of service influence, tax penalties, tax taxes, tax application and taxpayer awareness of individual taxpayers. This research was conducted on 91 respondents, namely individual taxpayers who are entrepreneurs and/who do independent jobs registered at KPP Pratama Madiun. The sampling technique uses non-probability sampling method with the method of determining the sample using purposive sampling. The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that service quality, application of e-filling and taxpayer awareness had a significant effect on taxpayers. Meanwhile, taxpayer taxes and tax taxes do not affect taxpayers.

Keywords: *Tax sanctions; tax compliance costs; e-filling; taxpayers awareness; taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan terbesar bagi negara jika dibandingkan dengan pendapatan lainnya di Indonesia. Pajak merupakan kontribusi wajib yang diterima negara dari WP OP maupun badan sesuai dengan ketentuan tanpa imbalan langsung serta dialokasikan untuk mensejahterakan rakyat (Mardiasmo, 2018).

Dilansir dari data kementerian keuangan 2019 menyebutkan bahwa penerimaan negara tercatat sejumlah 1.957,2 triliun terbagi atas 1.545,3 triliun dari pendapatan pajak, dan 405 triliun dari penerimaan selain pajak. Dana yang dibutuhkan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan cukup besar, oleh karena itu, dalam optimalisasi perpajakan, negara tidak hanya mengandalkan peran DJ, tetapi juga peran aktif wajib pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assesment system*, dimana wajib pajak diberikan wewenang dan berperan aktif dalam mengkalkulasi, membayar dan melaporkan pajak yang terutang. Sehingga, pemerintah memiliki kepercayaan penuh terhadap wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Pemerintah berharap melalui upaya ini pelanggaran dapat diminimalisir.

Pemenuhan kewajiban perpajakan merupakan kunci peningkatan perpajakan nasional. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat persentase *tax ratio* yang masih berada di bawah target 15% dibandingkan dengan standar negara Asean serta *Organization on Economic Cooperation and Development*. Pasalnya, semakin rendah persentase *tax ratio*, berarti kepatuhan wajib pajak rendah (www.pajak.go.id). Berikut merupakan *tax ratio* di Indonesia lima tahun terakhir:

Tabel 1. *Tax ratio* di Indonesia

Tahun	<i>Tax ratio</i> (%)
2015	11,6%
2016	10,8%
2017	10,7%
2018	11,5%
2019	11,9%

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Dapat dilihat bahwa persentase *tax ratio* dari tahun 2015 hingga tahun 2017 terus mengalami penurunan, sedangkan pada tahun 2018 hingga tahun 2019 persentase *tax ratio* menunjukkan peningkatan. Namun, peningkatan persentase *tax ratio* yang terjadi pada tahun 2019 hanya sebesar 0,4% yaitu lebih rendah dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 0,8%.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak. Gardina dan Haryanto (2006, dalam Mangoting & Fuadi, 2013) menyatakan, pemberian pelayanan yang belum maksimal menjadi salah satu unsur yang mengakibatkan tingkat kepatuhan masih rendah. Pelayanan dengan kualitas yang baik akan menjadi salah satu pertimbangan dalam kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pemberian sanksi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan guna memberikan efek jera bagi wajib pajak akibat lalai dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ada sanksi yang sesuai untuk setiap jenis pelanggaran, dari tingkatan paling rendah hingga paling berat yang tercermin dalam UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007).

Salah satu alasan lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu biaya kepatuhan pajak. Susmita & Supadmi (2016) mengemukakan bahwa jika biayanya lebih besar tingkat kepatuhan akan semakin rendah. sebaliknya tingkat kepatuhan akan meningkat apabila biaya yang dibebankan semakin kecil.

Keputusan Dirjen Pajak Nomor PER-3/PJ/2015 mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, merupakan upaya Dirjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan WP OP dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui *e-filling*. Sistem *e-filling* merupakan

langkah yang digunakan untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, yaitu dengan wajib pajak diberikan kemudahan dalam penyampaian dan melaporkan SPT tanpa harus datang ke KPP. Wajib pajak hanya perlu mengunjungi situs DJP www.pajak.go.id yang dapat diakses kapan saja selama 24 jam.

Upaya dalam meningkatkan kepatuhan menuntut kesadaran yang tinggi dari wajib pajak. Menurut Primasari (2016) tingginya tingkat kesadaran berasal dari motivasi wajib pajak. Kesadaran merupakan sikap awal yang akan membentuk perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Septarini, 2015).

Riset ini mengembangkan riset dari Susmita & Supadmi (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian dan variabel. Pada penelitian ini adalah WP OP pengusaha dan/atau pelaku pekerjaan bebas di KPP Pratama Madiun. Peneliti juga menambahkan variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak yang diambil dari penelitian (Primasari, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan alternatif solusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta dapat memberikan wawasan untuk wajib pajak sehingga dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

TELAAH TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi menurut Fritz Heider (1958, dalam Purnaditya & Rohman, 2015) yaitu teori yang menggambarkan perilaku dari individu. Teori ini menerangkan mengenai sebab serta motif perilaku individu, apakah ditentukan oleh faktor internal atau eksternal. Perilaku yang timbul dari individu itu sendiri/ faktor internal seperti sikap, karakter, dan lain sebagainya. Sedangkan yang timbul dari faktor eksternal yaitu perilaku timbul akibat dari pengaruh pihak luar seperti tekanan situasi, peraturan, maupun suatu keadaan tertentu yang dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Menurut Robbins (1996, dalam Jatmiko, 2006) penentuan perilaku berdasarkan 3 faktor:

- Kekhususan, apabila tindakan yang ditunjukkan dianggap biasa untuk dilakukan pada situasi lainnya maka dipengaruhi oleh faktor internal. Namun, jika perilaku yang ditunjukkan tidak biasa maka dipengaruhi oleh faktor eksternal.
- Konsensus, apabila menghadapi situasi yang sama, individu akan memberikan respon yang sama, sehingga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Namun, jika tidak semua individu memberikan respon yang sama, maka dipengaruhi oleh faktor internal.
- Konsistensi, apabila perilaku yang ditunjukkan semakin konsisten maka dipengaruhi oleh faktor internal. Namun, jika perilaku yang ditunjukkan tidak konsisten maka dipengaruhi oleh faktor eksternal.

Theory of Planned Behavior (TPB)

Ajzen (1991, dalam Siahaan, 2018) menjelaskan TPB adalah penjelasan mengenai perilaku individu secara spesifik. Fokus utama dari TPB adalah *intention* atau niat. Teori ini digunakan untuk menjelaskan bahwasannya perilaku seseorang timbul karena adanya niat dalam memilih melakukan atau tidak. Sedangkan, niat individu timbul dipengaruhi beberapa faktor yaitu, *behavior beliefs*, *normatif beliefs*, dan *control beliefs*.

Terkait dengan penelitian ini adalah sebelum individu melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan terhadap hasil yang diperoleh dari melakukan suatu perilaku atau disebut *behavior beliefs*. *Normatif beliefs* merupakan keyakinan mengenai harapan seseorang atau wajib

pajak serta memotivasi diri sendiri demi memenuhi semua harapan. Serta, *Control beliefs* adalah keyakinan tentang hal-hal yang menghambat dan mendukung wajib pajak dalam berperilaku. Salah satu contoh yang berkaitan dengan *control beliefs* adalah *e-filing*. Penerapan *e-filing* dapat mendukung perilaku wajib pajak dalam hal pelaporan SPT.

Kepatuhan Pajak

Menurut Akib, Sari & Anis (2017, dalam Amalo et al., 2018) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan melaksanakan serta patuh dan tunduk sesuai dengan ketentuan perpajakan. Kepatuhan harus ditanamkan pada diri wajib pajak, supaya wajib pajak mempunyai rasa tanggungjawab atas semua hak dan kewajibannya.

Menurut Primasari (2016) kepatuhan terbagi atas 2 macam yaitu: (a) kepatuhan formal, syarat untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan. Seperti halnya wajib pajak, mereka harus memiliki NPWP. (b) Kepatuhan material, mengharuskan wajib pajak untuk mematuhi semua peraturan perpajakan. Misalnya, ada peraturan tentang batas waktu penyampaian SPT Tahunan PPh. Menurut PMK No. Keputusan Standar Wajib Pajak 192/PMK.03/2007 Jo No 74/PMK/2012, yaitu: (1) menyampaikan SPT sesuai waktu yang ditetapkan. (2) Terbebas dari hutang pajak kecuali telah mendapat izin untuk diangsur/ditunda. (3) Tidak pernah dipidana akibat melakukan tindak pidana perpajakan.

Wajib Pajak

Wajib pajak merupakan perseorangan/badan yang memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam UU Perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2011; dalam Wijayani, 2019). Wajib pajak dibedakan menjadi 2 yaitu, WP OP dan WP badan. UU No 36 Tahun 2008 menyebutkan, WP OP adalah orang pribadi dengan pemasukan melebihi penghasilan diatas PTKP. Menurut Dirjen pajak ada beberapa jenis WP OP, antara lain: a) WP OP yang memperoleh penghasilan dari pekerjaan, misalnya pegawai swasta, PNS. b) WP OP yang memperoleh penghasilan dari usaha, misalnya pengusaha toko emas. Untuk WP OP yang memperoleh penghasilan dari pekerjaan bebas, misalnya dokter, notaris. Sedangkan WP badan adalah sekelompok orang yang bergerak dalam bidang usaha, misalnya BUMN, perseroan.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan, sedangkan kualitas merupakan tingkatan atau taraf dari apa yang sudah diberikan (Jatmiko, 2006). Maka, diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan taraf pelayanan yang diberikan petugas pajak dalam membantu, dan menyediakan semua yang dibutuhkan seseorang.

Upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan adalah dengan perbaikan kualitas. Susmita & Supadmi (2016) menyatakan peningkatan kemampuan secara teknis dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi wajib pajak yaitu dengan membandingkan pelayanan yang diinginkan dengan pelayanan yang diperoleh. Menurut Zeithmal (1990, dalam Wijayani, 2019) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: (1) *Tangible* (wujud nyata), meliputi fasilitas fisik yang disediakan pemberi jasa. (2) *Reability* (kecakapan), kecakapan dalam melayani. (3) *Responsiveness* (ketanggapan), kesediaan untuk melayani dan memberikan informasi secara tepat dan cepat. (4) *Assurance* (jaminan), seperti kredibilitas, keamanan. (5) *Empathy* (Empati), pemberian perhatian, serta memahami kebutuhan maupun kesulitan individu.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018) menjelaskan sanksi perpajakan adalah jaminan atas dipatuhi dan ditaatinya ketentuan peraturan perpajakan. Sanksi diberikan guna memberikan efek jera dan diharapkan dapat menumbuhkan ketaatan dalam memenuhi kewajiban.

Menurut Mardiasmo (2018) terdapat 2 sanksi bagi pelanggar ketentuan, yaitu (1) Sanksi administrasi, hukuman yang dibebankan dalam bentuk bunga dan kenaikan. (2) Sanksi pidana, sanksi yang ditujukan untuk pelanggaran ketentuan yang cukup berat. Wajib pajak akan melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang sanksi dapat

memberikan kerugian. Sehingga, dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan wajib pajak lebih patuh dan jera.

Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya untuk pemenuhan kewajiban pajak (Wijayani, 2019). Total biaya yang ditanggung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan menentukan tingkat kepatuhan pajak.

Menurut Sandford (1994, dalam Mangoting & Jotopurnomo, 2013) biaya kepatuhan pajak terbagi atas tiga kategori: (1) *Direct money cost*, biaya tunai yang dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, misalnya biaya fotokopi dokumen. (2) *Time cost*, waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi suatu kewajiban, seperti waktu yang dihabiskan untuk membaca dan memahami formulir. (3) *Psychological cost*, meliputi rasa ketidakpuasan, tingkat kerumitan yang dirasakan dalam mengisi formulir SPT.

Penerapan E-Filling

Menurut Amalo et al. (2018) *e-filling* adalah surat pemberitahuan berbentuk elektronik yang digunakan melalui aplikasi e-SPT yang sudah disediakan DJP dan dilakukan secara *online*. Diterapkannya *e-filling* adalah untuk mempermudah pelaporan SPT, dimana pelaporan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selama 24 jam cukup menggunakan media komputer dan tersambung dengan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu datang antri ke KPP. Diharapkan adanya penerapan *e-filling* ini wajib pajak akan menjadi lebih patuh dan juga merasakan kebermanfaatan yang didapat dari sistem teknologi dalam pelaporan pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak menurut Muliari & Setiawan (2011) merupakan kondisi dimana memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Hardiningsih (2011, dalam Mangoting & Jotopurnomo, 2013) menjelaskan bahwasannya kesadaran merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak, artinya seseorang akan sadar dan sukarela untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan dari siapapun. Dengan semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka hal ini akan mempengaruhi sejauh mana wajib pajak mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP OP

Susmita & Supadmi (2016) menyatakan bahwa kepatuhan pajak dapat meningkat dengan adanya peningkatan dari segi kualitas pelayanan pajak. Ketika pelayanan yang diberikan fiskus membuat wajib pajak senang dan puas atas pelayanan yang diterima, sehingga memotivasi serta mempengaruhi kesediaan wajib pajak dalam membayar dan melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penyebab tingkat kepatuhan rendah adalah fiskus seringkali tidak melakukan pelayanan secara maksimal (Gardina dan Haryanto 2006, dalam; Mangoting & Fuadi, 2013). Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki kualitas yang dirasa belum optimal. Perbaikan kualitas pelayanan dapat berupa ketersediaan fasilitas sistem informasi dan teknis yang mudah digunakan, petugas pajak yang cepat tanggap dalam membantu wajib pajak dalam pelaporan perpajakan. Sovita & Hayati (2019), Purnaditya & Rohman (2015) memberikan hasil kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Sehingga, dengan adanya perbaikan dan kualitas pelayanan yang semakin baik hal ini dapat memberikan pengaruh positif sehingga kepatuhan akan semakin meningkat. Sehingga rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP OP

UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan, sanksi dikenakan apabila wajib pajak tidak melaporkan SPT tepat waktu. Sanksi perpajakan

diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan dan membuat wajib pajak sadar akan peraturan perpajakan dan konsekuensi dari melanggar peraturan tersebut.

Menurut Mangoting & Fuadi (2013) ketidakpatuhan dapat dicegah dengan pemberian sanksi secara tegas. Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan (2018), Arifin & Nasution (2017) menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Artinya, dengan penerapan sanksi yang semakin tegas maka wajib pajak akan memikirkan adanya denda yang harus ditanggung. Sehingga, hal tersebut akan membuat wajib pajak lebih memilih memenuhi kewajibannya, dibandingkan harus mengalami kerugian secara materil. Maka rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan WP OP

Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya untuk memenuhi penyetoran maupun pembayaran pajak. Besarnya biaya kepatuhan yang harus ditanggung wajib pajak turut menentukan tingkat kepatuhan pajak. Wajib pajak yang berusaha untuk patuh berharap untuk seminimal mungkin mengeluarkan biaya. Namun, ketika besarnya biaya yang dikeluarkan melebihi yang diharapkan, maka akan berdampak terhadap kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian Susmita & Supadmi (2016), Pratama & Mulyani (2019) mendapatkan hasil bahwa biaya kepatuhan memberikan pengaruh negatif pada kepatuhan WP OP. Hal ini menunjukkan, jika wajib pajak menanggung biaya yang lebih tinggi, maka akan berdampak pada kepatuhan yang lebih rendah. Sehingga rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

H3: Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan WP OP

Penerapan e-filling merupakan salah satu modernisasi sistem pengelolaan perpajakan, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam membantu penyampaian SPT. Upaya DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan cara menggantikan sistem pelaporan secara manual dengan sistem pelaporan secara *online*. Ketika menggunakan *e-filling* wajib pajak merasa diberikan kemudahan dalam menyampaikan SPT (Agustiniingsih, 2016). Hasil ini sesuai dengan penelitian Dewi & Merkusiwati (2018), Susmita & Supadmi (2016) yaitu penerapan *e-filling* memberikan pengaruh positif signifikan pada kepatuhan WP OP. Hal ini berarti, dengan menggunakan *e-filling* wajib pajak mendapatkan manfaat seperti dapat melaporkan SPT kapanpun dan dimanapun selama 24 jam. Sehingga, ketika minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* semakin meningkat hal tersebut juga akan berdampak terhadap kepatuhan yang akan mengalami peningkatan. Sehingga rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

H4: Penerapan e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP OP

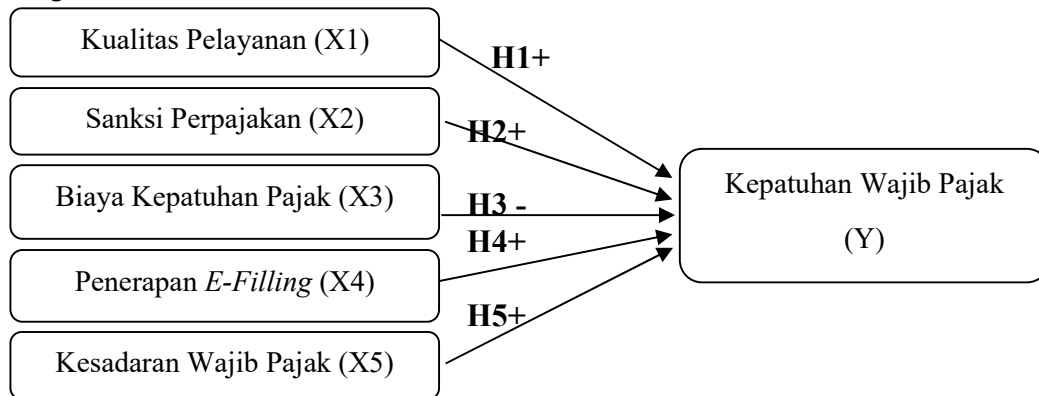
Kesadaran wajib pajak menurut Septarini (2015) adalah perilaku patuh yang muncul dari pengetahuan perpajakan mengenai perpajakan dan merupakan dorongan dari dalam diri. Jatmiko (2006) menyatakan bahwasannya diperlukan kesadaran individu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran yang tinggi akan pentingnya membayar pajak guna pelaksanaan fungsi negara, maka pemahaman serta pelaksanaan pemenuhan kewajiban akan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak perlu memahami dan menyadari peran dan pengaruh perpajakan terhadap negara, terlebih Indonesia menganut perpajakan *self assesment system*. Penelitian Dewi & Merkusiwati (2018), Siahaan (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Artinya, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhannya. Sehingga rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

H5: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Rerangka Penelitian

Model penelitian yang dibangun untuk mengembangkan hubungan antar variabel tampak pada gambar berikut:



Gambar 1. Rerangka penelitian

Berdasarkan model konseptual diatas, dapat diketahui bahwa penelitian ini menguji adanya “pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan WP OP”.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian bertipe causal, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel yaitu, “kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP”. Unit yang dianalisis adalah WP OP pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas dan menggunakan *e-filling* yang terdaftar di KPP Pratama Madiun. Dimensi waktu data bersifat *cross section* yaitu pengambilan data pada waktu tertentu.

Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel

Identifikasi Variabel

Pada penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu, “kepatuhan wajib pajak, dan lima variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak”.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Nurulita, 2017). Menurut As’ari (2018) indikator kepatuhan wajib pajak meliputi: 1) kepatuhan wajib pajak saat mendaftar ke kantor pajak. 2) Pemenuhan pelaporan SPT secara tepat waktu. 3) Kepatuhan terhadap perhitungan dan pembayaran pajak yang benar. 4) Kepatuhan sanksi perpajakan atas pembayaran tunggakan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (As’ari, 2018) adalah tingkat pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dan tetap dalam lingkup pemenuhan standar pelayanan. Misalnya memberikan pelayanan dengan baik, benar serta tepat. Menurut As’ari (2018) indikator kualitas pelayanan meliputi: (1) Kecakapan Ketanggapan (*skills*). (2) Ketanggapan (*responsiveness*). (3) Kepastian/jaminan (*assurance*). (4) Empati (*emphaty*). (5) Bukti langsung (*tangible*).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan ditaatinya peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan kata lain sanksi perpajakan dimaksudkan untuk memberikan efek jera dan mencegah wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2018). Menurut (As'ari, 2018) indikator sanksi perpajakan antara lain: 1) Penerapan sanksi perpajakan cukup berat dan bertujuan mengedukasi wajib pajak. 2) Sanksi perpajakan cukup berat. 3) Sanksi perpajakan dikenakan tanpa toleransi.

Biaya Kepatuhan Pajak

Menurut Susmita & Supadmi (2016), biaya kepatuhan pajak merupakan rangkaian biaya yang harus ditanggung wajib pajak dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakan atau penyeteroran. Ketika wajib pajak mengeluarkan biaya yang cukup tinggi, risiko ketidakpatuhan oleh wajib pajak juga akan lebih tinggi. Menurut Pratama & Mulyani (2019) indikator biaya kepatuhan pajak meliputi: (1) Biaya uang (*direct money cost*). (2) Biaya waktu (*time cost*).

Penerapan E-Filling

Penerapan *e-filling* merupakan proses/ metode penerapan modernisasi dan pemanfaatan sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online, realtime*, yang dilaksanakan oleh Administrasi Perpajakan (Wijayani, 2019). Menurut Rahayu (2016) indikator penerapan *e-filling* meliputi: 1) Kemudahan mengoperasikan *e-filling*. 2) Kemudahan melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-filling*. 3) Ketepatan dan kecepatan pelaporan SPT. 4) Efisien biaya, waktu dan tenaga pelaporan SPT.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman yang mendalam tentang pikiran, sikap dan perilaku orang pribadi/ badan dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan UU (Agustiningsih, 2016). Menurut As'ari (2018) indikator kesadaran wajib pajak meliputi: 1) Persepsi wajib pajak tentang penggunaan pajak. 2) Tingkat kesediaan membayar pajak. 3) Status keuangan wajib pajak.

Pengukuran dilakukan menggunakan skala likert interval 5 poin, dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), dan poin 5 sangat setuju (SS).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini adalah data primer, data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama yaitu WP OP pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Madiun.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Madiun. Kemudian responden diberikan waktu untuk mengisi kuesioner, setelah itu peneliti akan mengambil kuesioner secara langsung dari responden.

Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh WP OP pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Madiun. Sedangkan, sampel yang digunakan adalah sebagian WP OP pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Madiun dengan ketentuan memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Teknik penyampelan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dan metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui, maka perhitungan jumlah minimal sampel menggunakan rumus dari Roscoe (1982, dalam Sugiyono, 2015) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= (10 \times \text{jumlah variabel}) \\ &= (10 \times 6 \text{ variabel}) \\ &= 60 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut didapatkan jumlah minimal sampel sebesar 60 responden. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 100 sampel, sehingga sudah melebihi dari batas minimal sampel.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini terdiri atas uji statistik deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik dari setiap variabel penelitian, mencakup jumlah pengamatan, nilai minimum, nilai maksimum, *mean*, dan standar devias (Ghozali, 2017). Dilakukan juga uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, selain itu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi. Sedangkan untuk Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penggunaan teknik analisis regresi linier berganda yaitu untuk menjelaskan pengaruh dua/ lebih variabel independen terhadap variabel dependen, tahapannya yaitu uji koefisien determinasi, uji t dan uji f.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah WP OP pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas dan menggunakan *e-filling* di wilayah KPP Madiun. Data dari 91 responden yang berpartisipasi menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 53 responden (58%), berusia antara 31 tahun – 40 tahun sebanyak 37 responden (41%), dan berpendidikan S1 sebanyak 32 responden (35%). Ditinjau dari lama menggunakan *e-filling*, mayoritas responden menggunakan *e-filling* berkisar 3 tahun – 5 tahun sebanyak 40 responden (44%), dan memiliki pengetahuan *e-filling* dari belajar sendiri sebanyak 79 responden (87%). Dalam melakukan pengisian SPT mayoritas responden melakukan dengan mengisi sendiri sebanyak 57 responden (57%). Sedangkan, mayoritas yang berpartisipasi dalam penelitian ini bergerak dalam bidang dagang sebanyak 56 responden (61%), dengan mayoritas berpenghasilan/tahun \geq 60 juta -250 juta sebanyak 41 responden (61%).

Deskripsi Data

Peneliti menggunakan data primer yaitu jawaban responden dari kuesioner yang telah didistribusikan secara langsung kepada WP OP Pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Madiun. Responden diberikan waktu dua hari untuk mengisi angket tersebut, setelah dua hari peneliti akan mengambil angket secara langsung dari responden. Pendistribusian kuesioner dilakukan pada tanggal 21 Maret sampai tanggal 29 Maret 2021. Data penyebaran kuesioner disajikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Data Rincian Pembagian dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang didistribusikan	100
Kuesioner yang tidak kembali	(6)
Kuesioner yang datanya tidak lengkap	(1)
Kuesioner yang jawabannya tidak lengkap	(2)
Kuesioner yang dapat diolah	91
Tingkat pengembalian yang digunakan	$91/100 \times 100\% = 91\%$

Hasil Analisis Data

Statistik Deskriptif

Setelah dilakukan pengumpulan data, lalu data diklasifikasikan menurut skala interval 1 sampai 5. Rumus perhitungannya (Susetyo, 2010; dalam Hana, 2018) sebagai berikut:

$$i = R/K$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil interval kelas sebesar 0,80. Dengan demikian data dapat diinterpretasikan sesuai tabel 4.

Tabel 4. Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata dalam Variabel Penelitian

Rata-Rata Skor	Kriteria
1 – 1,8	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 -3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Output uji dapat dilihat dalam tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Mini <i>mum</i>	Maxi <i>mum</i>	Mean	Std. Deviation	Jumlah Item	Mean Item
Kualitas Pelayanan	91	25	43	35.84	5.332	10	3,58
Sanksi Perpajakan	91	13	34	27.66	4.490	7	3,95
Biaya Kepatuhan Pajak	91	9	17	12.11	1.683	4	3,02
Penerapan <i>E-Filling</i>	91	19	36	30.25	3.401	8	3,78
Kesadaran Wajib Pajak	91	14	24	19.52	2.277	5	3,90
Kepatuhan Wajib Pajak	91	26	44	38.51	3.982	10	3,85
Valid N (listwise)	91						

Sumber: Data Diolah 2021

Berdasarkan hasil pengujian, dari sampel sebanyak 91 responden diketahui deskripsi dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- Nilai minimal variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 13, nilai maksimum yaitu 43, *mean* 35.84, standar deviasi 5,332. Variabel kualitas pelayanan menggunakan 10 item pernyataan sehingga nilai rata-rata item 3,58 dari skala 1 sampai 5. Dari nilai *mean* tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus dipersepsikan responden berkualitas.
- Nilai minimal variabel sanksi perpajakan (X2) adalah 25, nilai maksimum yaitu 34, *mean* 27,66, standar deviasi 4,490. Variabel sanksi perpajakan menggunakan 7 item pernyataan sehingga nilai rata-rata item 3,95 dari skala 1 sampai 5. Dari nilai *mean* tersebut menjelaskan bahwa sanksi perpajakan yang diberlakukan oleh UU dipersepsikan responden tegas.
- Nilai minimal variabel biaya kepatuhan pajak (X3) adalah 9, nilai maksimum yaitu 17, *mean* 12,11, standar deviasi 1,683. Variabel biaya kepatuhan menggunakan 4 item pernyataan sehingga nilai rata-rata item 3,02 dari skala 1 sampai 5. Dari nilai *mean* tersebut menerangkan bahwa biaya kepatuhan yang harus ditanggung wajib pajak dipersepsikan responden cukup tinggi.
- Nilai minimal variabel penerapan *e-filling* (X4) adalah 19, nilai maksimum yaitu 36, *mean* 30,25, standar deviasi 3,401. Variabel penerapan *e-filling* menggunakan 8 item pernyataan sehingga nilai rata-rata item 3,78 dari skala 1 sampai 5. Dari nilai *mean* tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap penerapan *e-filling* sudah diterapkan dengan baik.
- Nilai minimal variabel kesadaran wajib pajak (X5) adalah 14, nilai maksimum yaitu 24, *mean* 19,52, standar deviasi 2,277. Variabel kesadaran wjaib pajak menggunakan 5 item pernyataan sehingga nilai rata-rata item 3,90 dari skala 1 sampai 5. Dari nilai *mean* tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kesadaran wajib pajak tergolong tinggi.
- Nilai minimal variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah 26, nilai maksimum yaitu 44, *mean* 38,51, standar deviasi 3,982. Variabel kesadaran wjaib pajak menggunakan 10 item pernyataan sehingga nilai rata-rata item 3,85 dari skala 1 sampai 5. Dari nilai *mean* tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan dipersepsikan responden tergolong patuh.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas, variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling*, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil *sig (2-tailed)* $0.000 < 0,05$ untuk semua item pernyataan. Sehingga, berarti seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Output uji reliabilitas tertera dalam tabel 6.

Menurut tabel 6, menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel $> 0,60$ sehingga semua variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan WP OP (Y)	10	0,721	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,856	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X2)	7	0,829	Reliabel
Biaya Kepatuhan Pajak (X3)	4	0,621	Reliabel
Penerapan <i>E-filling</i> (X4)	8	0,748	Reliabel
Kesadaran wajib pajak (X5)	5	0,749	Reliabel

Sumber: Data Diolah 2021

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa nilai signifikansi atau *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar $0,177 > 0,05$. Artinya semua variabel terdistribusi secara normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas (Uji Kolmogorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60294996
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.058
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.177 ^c

Sumber: Data Diolah 2021

Uji Multikolinieritas

Output uji multikolinieritas tertera dalam tabel 8.

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan nilai *tolerance* untuk semua variabel $> 0,1$, dan nilai VIF < 10 , yang artinya model regresi terbebas dari gangguan multikolinieritas.

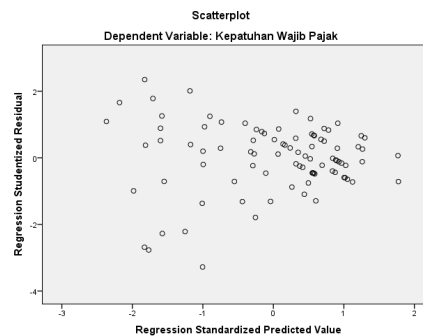
Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Kualitas Pelayanan	0,996	1,004	Tidak terjadi multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	0,969	1,031	Tidak terjadi multikolinieritas
Biaya Kepatuhan Pajak	0,975	1,025	Tidak terjadi multikolinieritas
Penerapan <i>E-filling</i>	0,994	1,006	Tidak terjadi multikolinieritas
Kesadaran Wajib Pajak	0,968	1,033	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Diolah 2021

Uji Heterokedastisitas

Output uji heterokedastisitas tertera dalam gambar 1.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Data Diolah 2021

Berdasarkan gambar 1 pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik pada gambar terdistribusi secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, tanpa membentuk pola tertentu. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Output uji autokorelasi tertera dalam tabel 9.

Berdasarkan tabel 9, menunjukkan nilai *Durbin Watson* (d) sebesar 1,792, total sampel yang digunakan sebanyak (N) 91 sampel dan variabel independen (k) sebanyak 5 dengan level signifikansi 0,05 atau 5%. Pada tabel DW diperoleh nilai batas bawah (dL) sebesar 1,545 dan nilai batas atas (du) sebesar 1,776. Sehingga, diperoleh hasil $du < d < 4 - du$ atau $1,776 < 1,792 < 2,224$, dapat disimpulkan bahwa dalam model persamaan tersebut tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi dan Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.757 ^a	.573	.547	2.67841	1.792	

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Diolah 2021

Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan tabel 10, maka persamaan regresi yaitu:

$$Y = 3,554 + 0,519X_1 + 0,093X_2 + 0,173X_3 + 0,181X_4 + 0,318X_5$$

Dari model persamaan tersebut, diperoleh penjabaran sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 3,554, artinya apabila “variabel independen (kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling*, dan kesadaran wajib pajak) diasumsikan konstan, maka nilai kepatuhan WP OP” (Y) sebesar 3,554.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,519 dan memiliki nilai positif, berarti apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP meningkat sebesar 0,519, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- Koefisien regresi sanksi perpajakan (X2) sebesar 0,093 bernilai positif yang berarti apabila sanksi perpajakan mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP meningkat sebesar 0,093, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- Koefisien regresi biaya kepatuhan pajak (X3) sebesar 0,173 bernilai positif yang berarti apabila biaya kepatuhan pajak mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP meningkat sebesar 0,173, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

- Koefisien regresi penerapan *e-filling* (X4) sebesar 0,181 bernilai positif yang berarti apabila penerapan *e-filling* mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP meningkat sebesar 0,181, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- Koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X5) sebesar 0,318 bernilai positif yang berarti apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan satu satuan maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP meningkat sebesar 0,318, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.554	4.655		.763	.447
	Kualitas Pelayanan	.519	.053	.695	9.782	.000
	Sanksi Perpajakan	.093	.064	.104	1.450	.151
	Biaya Kepatuhan Pajak	.173	.170	.073	1.020	.311
	Penerapan <i>E-Filling</i>	.181	.083	.155	2.173	.033
	Kesadaran Wajib Pajak	.318	.126	.182	2.528	.013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Diolah 2021

Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi

Output pengujian koefisien determinasi (R^2) tertera dalam tabel 9. Dari tabel 9, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,573 atau setara dengan 57,3%. Artinya 57,3% variabel kepatuhan WP OP dapat dijelaskan oleh variabel independen. Kemudian 42,7% sisanya dapat dijelaskan oleh faktor diluar model.

Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Output uji signifikan siparsial (uji t) tertera dalam tabel 10 yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Dari hasil pengujian diperoleh nilai t variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 9,782 dan signifikansi sebesar 0,000 (*sig.* < 0,05), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Dari hasil pengujian diperoleh nilai t variabel sanksi perpajakan (X2) sebesar 1,450 dan signifikansi sebesar 0,151 (*sig.* > 0,05) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Dari hasil pengujian diperoleh nilai t hitung variabel biaya kepatuhan pajak (X3) sebesar 1,020 dan signifikansi 0,311 (*sig.* > 0,05) yang menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Dari hasil pengujian diperoleh nilai t hitung variabel penerapan *e-filling* (X4) sebesar 2,173 dan signifikansi sebesar 0,033 (*sig.* < 0,05) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Dari hasil pengujian diperoleh nilai t variabel kesadaran wajib pajak (X5) sebesar 2,528 dan signifikansi 0,013 (*sig.* < 0,05), yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Output uji uji f tertera dalam tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	816.966	5	163.393	22.776	.000 ^b
	Residual	609.781	85	7.174		
	Total	1426.747	90			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan
Sumber: Data Diolah 2021

Dari output uji F pada tabel 11 menunjukkan nilai F hitung 22,776 dengan tingkat signifikansi 0,000 (sig. < 0,05). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP.

Pembahasan

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh t hitung variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 9,782, signifikansi 0,000 (sig. < 0,05). Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H1 diterima.

Hasil penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepatuhan WP OP. Kualitas pelayanan yang dapat dinikmati wajib pajak, seperti petugas memberikan pelayanan yang terbaik, cepat dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami dalam hal melakukan pemenuhan kewajiban. Wajib pajak yang merasa senang dan puas akan pelayanan dari petugas pajak akan memotivasi dan mendorong wajib pajak untuk patuh yang nantinya akan berpengaruh pada meningkatnya pendapatan negara. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak akan semakin meningkat seiring dengan semakin baik pelayanan fiskus (Susmita & Supadmi, 2016).

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian dari Wijayani (2019), Afsari (2018) dan Indriyani & Askandar (2018) yang membuktikan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan WP OP. Namun, hasil riset ini tidak mendukung hasil As'ari (2018) yang menyebutkan kepatuhan WP OP tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

H2: Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP

Menurut hasil pengujian pada tabel 4.21, t hitung untuk variabel sanksi perpajakan (X2) yaitu 1,450, signifikansi 0,151 (sig. > 0,05), yang menunjukkan bahwa kepatuhan WP OP tidak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan, sehingga H₂ ditolak.

Hasil dari riset ini belum mampu memberikan bukti bahwa sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan WP OP. Hal ini disebabkan oleh WP pengusaha dan/atau yang melakukan pekerjaan bebas sudah mengetahui konsekuensi yang harus mereka tanggung atas kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebagai contoh, WP yang terlambat membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sudah mengetahui sanksi yang harus mereka tanggung berikut dengan besar denda yang akan mereka bayarkan kedepannya. Hal tersebut dapat tercermin dari pernyataan sanksi perpajakan tentang wajib pajak paham jika melanggar pembayaran pajak akan dikenakan sanksi administrasi dan pidana yang memiliki rata-rata 4,0. Hal tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang perpajakan. Disamping itu, pernyataan tersebut didukung oleh data karakteristik responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi berpenghasilan antara ≥ 60 juta – 250 juta dimana penghasilan tersebut tergolong cukup besar sehingga WP OP tidak memperdulikan apakah sanksi perpajakan merugikan, sehingga sanksi perpajakan tidak akan mempengaruhi kepatuhan WP OP.

Riset ini belum dapat mendukung penelitian dari Dewi & Merkusiwati (2018) dan Nurulita (2017) yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan WP OP. Namun, riset ini selaras dengan riset dari Ermawati & Afifi (2018) menunjukkan hasil kepatuhan WP OP tidak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan.

H3: Biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP

Berdasarkan output pengujian pada tabel 4.21, nilai t hitung untuk variabel biaya

kepatuhan pajak (X3) yaitu 1,020. signifikansi 0,311 (sig. > 0,05), Artinya biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan WP OP, sehingga H₃ ditolak.

Riset ini belum mampu membuktikan bahwa biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Penelitian memberikan hasil yang selaras dengan penelitian Pratama & Mulyani (2019) dengan hasil tidak adanya pengaruh yang signifikan antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan WP OP. Tidak adanya pengaruh yang signifikan ini disebabkan karena tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak sudah cukup baik yang dapat dilihat dari mayoritas responden yang berpartisipasi memiliki pendidikan S1. Maka, semua hal yang berkaitan dengan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan bagi wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan sudah menjadi hal yang wajar dan tidak bisa dihindari, sehingga wajib pajak tidak memiliki alasan untuk tidak membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Pernyataan tersebut didukung dengan penerapan sistem *e-filling* yang sudah diterapkan dengan baik. Adanya penerapan *e-filling* dapat membantu wajib pajak untuk menyampaikan SPT dan melaporkan kewajiban perpajakannya kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke KPP. Sehingga, banyak wajib pajak menggunakan *e-filling* dengan alasan pelaporan pajak dapat disampaikan kapanpun dan di manapun tanpa harus ke kantor pajak.

Hasil dari riset ini belum dapat mendukung penelitian sebelumnya dari Indriyani & Askandar (2018) dan Afsari (2018) yang menyimpulkan bahwa biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil ini tidak selaras dengan penelitian dari Susmita & Supadmi (2016) dan Pratama & Mulyani (2019) dengan hasil kepatuhan WP OP tidak dipengaruhi oleh biaya kepatuhan.

H4: Penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP

Dari hasil pengujian pada tabel 4.21, nilai t untuk variabel penerapan *e-filling* (X4) yaitu 2,173 dengan nilai signifikansi 0,033 (sig. < 0,05). Artinya penerapan *e-filling* dapat memberikan pengaruh yang positif signifikan pada kepatuhan WP OP, sehingga H₄ diterima.

Penelitian ini memberikan hasil yang mampu membuktikan bahwa penerapan *e-filling* mempunyai peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan WP OP. Kemudahan yang disediakan oleh DJP dengan adanya penerapan *e-filling* ini wajib pajak dapat menyampaikan SPT kapanpun dan dimanapun sebelum batas waktu yang telah ditentukan tanpa harus datang ke KPP. Penerapan *e-filling* ini tentunya akan memberikan kenyamanan serta kemudahan kepada wajib pajak yang ingin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian dari Rahayu (2016) dan Wijayani (2019) dengan hasil penerapan *e-filling* dapat memberikan pengaruh secara positif signifikan pada kepatuhan WP OP. Namun hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian dari Suherman et al. (2015) dengan hasil penerapan *e-filling* tidak mempengaruhi kepatuhan WP OP.

H5: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP

Dari hasil pengujian pada tabel 4.21, diperoleh t hitung untuk variabel kesadaran wajib pajak (X5) yaitu 5,528, signifikansi 0,013 (sig. < 0,05). Artinya, kesadaran wajib pajak mempengaruhi secara positif signifikan pada kepatuhan WP OP, Sehingga H₅ diterima.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai peran yang penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan WP OP. Dalam diri wajib pajak akan timbul rasa kerelaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan sadar akan fungsi pajak yang digunakan sebagai pembiayaan negara. Tingkat kepatuhan WP OP akan meningkat dengan semakin meningkatnya kesadaran.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian dari Septarini (2015) dan Dewi & Merkusiwati (2018) juga membuktikan kepatuhan WP OP dipengaruhi secara positif signifikan oleh kesadaran wajib pajak. Namun, penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian dari As'ari (2018) yang menyatakan kesadaran tidak mempengaruhi kepatuhan WP OP.

KESIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari hasil pengujian dan pembahasan diatas, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP OP , artinya semakin baik kualitas yang diberikan petugas pajak maka kepatuhan akan meningkat. (2) Sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan WP OP, artinya wajib pajak sudah memiliki pemahaman akan konsekuensi yang harus ditanggung akibat lalai dalam memenuhi kewajiban perpajakan. (3) Biaya kepatuhan pajak tidak memberikan pengaruh pada kepatuhan WP OP, artinya wajib pajak telah memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait dengan biaya kepatuhan yang harus ditanggung merupakan hal yang wajar dan tidak dapat dihindari. (4) Penerapan *e-filling* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP OP, artinya dari penerapan *e-filling* ini wajib pajak merasakan manfaat dan diberikan kemudahan dalam menyampaikan pelaporan perpajakan kapanpun dan dimanapun. (5) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP OP, artinya semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan akan meningkat.

Saran dan Rekomendasi

Dalam penelitian ini, ada 2 keterbatasan yaitu pertama kepatuhan dalam penelitian ini hanya diuji pengaruhnya dari lima variabel independen, sementara itu, dari nilai R square terdapat banyak faktor selain variabel yang diujikan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kedua, pada saat pendistribusian kuesioner, beberapa responden tidak dapat ditemui secara langsung, sehingga tidak dapat diketahui apakah kuesioner benar-benar diisi sendiri oleh responden.

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu, peneliti dapat mengganti/menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WP OP, misalnya sosialisasi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan. Serta, peneliti selanjutnya dapat bertemu secara langsung dengan responden dan melakukan teknik wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

- Afsari, A. D. N. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7(2), 1–18.
- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 5(2), 107–122.
- Amalo, F., Gasim, & Ismail, J. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi (studi kasus pada KPP Pratama Kupang). *Jurnal Akuntansi*, 5(3), 11–22.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177–186.
- As'ari, Nu. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Dewi, L. P. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filling, dan TaxAmnesty terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(2), 1626–1655.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Waib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI U*, 655–662.
- Ghozali, I. (2017). *EKONOMETRIKA Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hana, C. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan End User Pada PT Barokah Sejahtera. *Jurnal Akuntansi*, 4(2), 1–10.
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus di Desa Sengguh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *E-JRA*, 07(07), 1–13.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*.
- Mangoting, Y., & Fuadi, A. O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan. Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18–27.
- Mangoting, Y., & Jotopurnomo, C. (2013). Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Kualitas Pelayanan fiskus, Sanksi perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 50–54.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi terb). CV ANDI OFFSET.
- Muliari, N. ketut, & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 1–23.
- Nurulita, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi pajak, Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal UST Jogja*, 1(1), 15–28.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306.
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 60–79.
- Purnaditya, R. R., & Rohman, A. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 4(4), 1–11.
- Rahayu, P. (2016). Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-Filling) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan (Studi Kasus pada Penyampaian SPT Tahunan Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa Universitas Islam Kadiri, Kediri). *Jurnal Cendekia Akuntansi*, 4(2), 22–31.
- Septarini, D. F. (2015). Pengaruh Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 6(1), 29–43.
- Siahaan, S. & H. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–13.
- Sovita, I., & Hayati, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan yang diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 21(2), 188–197.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode peneliitian Manajemen* (Edisi 4).
- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marlina, R. (2015). Pengaruh pnerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 15(4), 49–64.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi PEerpajakan , Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.
- Wijayani, I. G. A. M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya

KepatuhanPajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantr Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 101–124.



Hak Kopi (*copy right*) atas Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi ada pada penerbit dengan demikian isinya tidak diperkenankan untuk dikopi atau di-*email* secara masal atau dipasang diberbagai situs tanpa ijin tertulis dari penerbit. Namun demikian dokumen ini dapat diprint diunduh, atau di-*email* untuk kepentingan atau secara individual.
