PENGARUH PENERAPAN E-FILING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN DITENGAH PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA PARE

Nofa Melinda Indrianto¹, Indrian Supheni², Moh. Ali Lutfi Wiwin³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nganjuk, Indonesia

email: nofa.melinda@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of implementing e-filing and tax knowledge in the submission of annual tax returns in the midst of the covid-19 pandemic on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Pare. The population in this study are individual taxpayers in the Nganjuk Regency area. Data was collected primarily by distributing questionnaires, the number of samples taken was 100 respondents using the simple random sampling method (simple random sampling). The technique used in this study is linear regression analysis where data processing uses SPSS version 25. The results of this study indicate that e-filing and tax service services have a significant effect on individual taxpayer compliance. Meanwhile, tax knowledge has no significant effect on individual taxpayer compliance

Keywords: *E-Filing, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance, Fiscus Service*

PENDAHULUAN

Pada akhir tahun 2019, virus dengan nama ilmiah SARS-CoV-2 merebak dari kota Wuhan, Cina sehingga menjadi pandemi global. Penyakit ini memiliki nama resmi dari World Health Organization sebagai *Covid-19*. Dengan merebaknya *Covid-19* ke seluruh dunia, semua aspek kehidupan yang telah biasa kita jalani, dipaksa untuk mengalami perubahan. (Ryan Agatha Nanda Widiiswaa, Hendy Prihambudib, 2021). Dimana menimbulkan dampak besar pada aktivitas ekonomi dan membawa implikasi yang besar bagi kondisi kesehatan masyarakat Indonesia. Pertumbuhan ekonomi global diperkirakan turun dari 3% (tiga persen) menjadi hanya 1,5% (satu setengah persen) atau bahkan lebih rendah. Perekonomian dunia termasuk Indonesia membutuhkan kebijakan darurat dan langkah-langkah keuangan publik, termasuk perpajakan. (kemenkeu.go.id).

Pajak memegang peranan penting dalam perekonomian nasional. Oleh karena itu, kesadaran masyarakat perlu ditingkatkan mengenai pentingnya pengetahuan pajak. Penerimaan pajak di Indonesia per 23 Desember 2020 tercatat oleh Kementerian Keuangan (Kemenkeu) hanya sejumlah Rp. 1.019,56 triliun atau 85,65% dari besaran target penerimaan pajak di APBN. Selama pandemi *Covid-19*, pajak sangat berperan dalam menyokong perekonomian dalam negeri. Oleh karena itu, wajib pajak harus ikut serta bahu-membahu menopang perekonomian negara dengan membayar pajak. (Direktorat Jenderal pajak, 2021).

Pada masa pandemi *covid-19* kepatuhan wajib pajak baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan mengalami penurunan di beberapa wilayah di Indonesia. Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak mencatat total Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tahun 2020 yang telah dilaporkan yaitu sebanyak 11.277.713, dari total SPT Tahunan PPh yang berasal dari wajib pajak orang pribadi sebanyak 10.958.636 dan wajib pajak badan sebanyak 319.077. Adapun, sebanyak 10.831.365 SPT tahunan PPh tahun pajak 2020 telah dilaporkan secara online melalui halaman *e-filing*. Sedangkan sisanya sebanyak 446.349 secara manual atau dilaporkan melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Di sisi lain, pencapaian ini belum mencapai target Ditjen Pajak yakni 15 juta SPT tahunan 2020 yang terlapor. Sebelumnya Ditjen Pajak menargetkan rasio kepatuhan berada di level 80% dari total 19 juta wajib pajak.

Tabel 1.
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT WPOP
KPP Pratama Pare
Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah WPOP	Realisasi SPT Terlapor	Kepatuhan WPOP
2017	90.895	81.717	89,90%
2018	98.841	80.652	81,60%
2019	107.157	67.977	63,44%
2020	114.758	64.535	56,23%

(Sumber : Data KPP Pratama Pare, 2021)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 yaitu besaran tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terbilang menurun karena realisasi pelaporan SPT juga menurun. Perhitungan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilakukan dengan cara Realisasi Pelaporan SPT dibagi dengan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi kemudian dikali 100%. Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan tidak hanya terjadi pada masa pandemi *covid-19* saja tetapi sebelum masa pandemi juga mengalami penurunan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk mencapai penerimaan pajak untuk mencapai target yang telah ditetapkan, karena semakin wajib pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya maka secara langsung dapat meningkatkan efektifitas penerimaan pajak. (Savitri & Musfialdy, 2016).

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus. Pada tahun 2005, Ditjen Pajak berdasarkan Surat Keputusan Ditjen Pajak Nomor Kep-05/PJ/2005 mulai menerapkan *e-filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tatacara perpajakan yang benar (Wijayanti & Sukartha, 2018). Wajib pajak akan dapat melakukan kewajiban dan hak perpajakannya apabila mereka memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik.

Pelayanan Fiskus, pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau mempersiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Menurut (Jatmiko, 2006) "Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu cara bagi petugas pajak untuk membantu mengurus dan mempersiapkan segala kebutuhan yang mungkin dibutuhkan oleh wajib pajak". Pelayanan fiskus memiliki pengaruh besar terhadap wajib pajak dalam melapor SPT Tahunannya, oleh karena itu fiskus harus selalu memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas kepada wajib pajak serta mampu mengedukasi masyarakat tentang tanggung jawab melapor SPT Tahunannya.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Heider (1958) mengemukakan bahwa teori atribusi dapat menjelaskan tentang perilaku seseorang serta mengkaji bagaimana proses seseorang dalam menginterpretasi sebuah peristiwa ataupun penyebab dari suatu perilaku. Teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu mengamati perilaku seseorang, mereka menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal

(Robbins & Judge, 2013). Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali individu itu sendiri (*internal forces*) seperti kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar individu (*external forces*) seperti pengaruh orang lain yang menyebabkan individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau keadaan (Lhoka & Sukartha, 2020).

Teori atribusi mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Karena secara umum kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Hal tersebut mendukung teori atribusi, yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh adanya dorongan dari internal ataupun eksternal. Penelitian oleh (Adnyana & Jati, 2018) menyatkan bahwa berdasarkan teori atribusi, penggunaan e-SPT ini dikategorikan dalam penyebab eksternal, kualitas pelayanan dikatakan sebagai penyebab eksternal karena hal ini dilakukan oleh aparat pajak sehingga dapat memengaruhi persepsi wajib pajak dalam bersikap. Pengetahuan perpajakan dalam kaitannya dengan teori atribusi merupakan faktor internal dari wajib pajak. Hal tersebut mengindikasikan bahwa apabila wajib pajak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan, maka mereka akan melaksanakan semua kewajiban pajak mereka sesuai dengan yang ditetapkan peraturan (Lhoka & Sukartha, 2020).

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-filing adalah aplikasi sistem informasi dimana wajib pajak dapat berinteraksi dengan sistem komputer yang kompleks. Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, *e-filing* memberikan aspek penting bagi pelayanan *e-government* di bidang administrasi perpajakan. A.A Inten Yulitasari (2017) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Filing berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. I Nyoman Putra Yasa (2018) berdasarkan hasil uji dan pembahasan yang dilakukan, yaitu penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Selanjutnya penelitian oleh (Darmayasa et al., 2020) menyatakan bahwa menyatakan bahwa penerapan e -filing dengan kepatuhan WPOP menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan. Semakin tinggi penerapan e-filing di kalangan WPOP, maka WPOP akan memiliki kecenderungan untuk patuh memenuhi kewajiban perpajakannya yakni dalam hal pelaporan SPT.

H1 : Penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tatacara perpajakan yang benar (Wijayanti & Sukartha, 2018). Wajib pajak akan dapat melakukan kewajiban dan hak perpajakannya apabila mereka memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik. Hasil penelitian Indra Wijaya dan Desi Komala Sari (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena, semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Lhoka & Sukartha, 2020) menyatkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Kesumasari & Suardana, 2018) hasil penelitian yang menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin besar tingkat pengetahuan perpajakan, maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Zulkarnain & Iskandar, 2019) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H2 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan publik mengacu pada pengertian pelayanan umum yang diatur dalam KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan dalam konteks pajak merupakan pelayanan yang diberikan fiskus untuk membantu Wajib Pajak selama proses pemenuhan kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian Ulfa Rabiya, anni Suryani, Abdul Karim (2021) menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar. (Adnyana & Jati, 2018) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Hardiningsih & Yulianawati, 2011) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan untuk membayar pajak.

H3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme serta digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Desain penelitian ini adalah penelitian kausal. Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer melalui kuesioner yang disusun menggunakan *Google Form*.

Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare wilayah kerja Kabupaten Nganjuk.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) “Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menemukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian”. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Probability sampling*. *Probability sampling* merupakan jenis dalam teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilan sampelnya dengan random atau acak. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (*probability*) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih. Teknik yang digunakan yaitu *Simple Random Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini berisikan daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Responden akan dimintai jawaban dengan sadar dan tanpa paksaan sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur jawaban dari responden, peneliti menggunakan skala *likert* dengan rincian sebagai berikut:

1. Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
3. Angka 3 = Netral (N)
4. Angka 4 = Setuju (S)
5. Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Data tersebut selanjutnya dikumpulkan melalui kuesioner dan dilakukan beberapa pengujian statistik yaitu (1) menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, (2) pengujian terhadap empat asumsi klasik, yaitu: normalitas, autokorelasi, multikolinearitas dan heteroskedastisitas, (3) menggunakan analisis regresi linier berganda, (4) pengujian hipotesis menggunakan uji T.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55971835
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.047
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25 (2021)

Dari hasil uji normalitas pada tabel 2 dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa Asymp.Sig (2-tailed) memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam pengujian ini telah berdistribusi normal sehingga dapat dilakukan pengujian asumsi klasik berikutnya yaitu uji multikolinearitas.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.107	2.141		3.319	.001		
E-FILLING	.226	.078	.281	2.913	.004	.829	1.206
PENGETAHUAN	.093	.103	.087	.909	.366	.844	1.184
PELAYANAN	.266	.084	.299	3.171	.002	.868	1.152

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber : Hasil pengolahan dengan SPSS 25 (2021)

Dari hasil uji multikolinearitas pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai VIF variabel menunjukkan angka dibawah 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.471	1.303		1.129	.262
	Pengetahuan	-.045	.047	-.104	-.945	.347
	Pelayanan	-.027	.062	-.047	-.433	.666
	E-Filing	.094	.051	.198	1.843	.068

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 25 (2021)

Berdasarkan Tabel 3 hasil mengenai uji heteroskedastisitas Tabel 4.13 di atas menunjukkan probabilitas sig. setiap variabel independent dalam model regresi dalam penelitian ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.107	2.141		3.319	.001
	E-FILLING	.226	.078	.281	2.913	.004
	PENGETAHUAN	.093	.103	.087	.909	.366
	PELAYANAN	.266	.084	.299	3.171	.002

Sumber : Hasil pengolahan dengan SPSS 25 (2021)

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa persamaan regresi masing-masing variabel dapat ditetapkan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + e$$

$$Y = ,107 + 0,226 X1 + 0,093 X2+ 0,266X3 + e$$

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 7,107, berarti jika E-Filing (X1) bernilai nol, Pengetahuan (X2) bernilai nol dan Pelayanan (X3) bernilai nol terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) bernilai sama dengan nol atau tidak ada perubahan dan errornya diabaikan dan pada posisi ini $y = 7,107$. Nilai koefisien regresi koefisien regresi E-Filing (X1) adalah sebesar 0,226 yang menunjukkan bahwa jika nilai E-Filing maka dengan asumsi yang didapat bahwa Variabel lain bernilai konstan atau tetap, sedangkan variabel pengetahuan (X2), Pengetahuan (X2) adalah sebesar 0,093 yang menunjukkan bahwa jika nilai Pengetahuan maka dengan asumsi yang didapat bahwa Variabel lain bernilai konstan atau tetap, dan Pelayanan (X3) adalah sebesar 0,266 yang menunjukkan bahwa jika nilai Pelayanan maka dengan asumsi yang didapat bahwa Variabel lain bernilai konstan atau tetap.

Tabel 6
Hasil Uji Signifikansi Parsial (uji-T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.107	2.141		3.319	.001
	E-FILLING	.226	.078	.281	2.913	.004
	PENGETAHUAN	.093	.103	.087	.909	.366
	PELAYANAN	.266	.084	.299	3.171	.002

Sumber : Hasil penelitian dengan SPSS 25 (2021).

Berdasarkan Uji Statistik secara Parsial pada Tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,913 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,913 > 1,661$). Tabel di atas menunjukkan nilai signifikan t sebesar 0,004. Dapat dilihat dari nilai $sig. = 0,004 < 0,05$ yang berarti Variabel E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Uji t berarti menerima hipotesis H_1 bahwa dalam E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,909 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,909 < 1,661$). Tabel di atas menunjukkan nilai signifikan t sebesar 0,366. Dapat dilihat dari nilai $sig. = 0,366 > 0,05$ yang berarti Variabel Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Uji t berarti menolak hipotesis H_2 bahwa dalam Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengujian hipotesis ketiga diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,171 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,171 > 1,661$). Tabel di atas menunjukkan nilai signifikan t sebesar 0,002. Dapat dilihat dari nilai $sig. = 0,002 < 0,05$, yang berarti Variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Uji t berarti menerima hipotesis H_3 bahwa dalam Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

PEMBAHASAN

Pengaruh E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji persamaan model regresi pertama dapat diketahui bahwa e-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi tingkat penggunaan E-filling, maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, apabila penggunaan e-Filling menurun, maka akan berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yulitasari dan Suprasto (2017) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sistem *e-filling* memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Melalui kemudahan tersebut dapat menstimulus minat Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji persamaan model regresi kedua dapat diketahui bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tingginya tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh WP tidak sejalan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Lhoka dan Sukartha (2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan perpajakan tidak dapat menjamin apakah wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena hakikatnya, wajib pajak selalu berusaha melakukan penghindaran pajak. Melalui tingkat pengetahuan perpajakan yang memadai, dapat digunakan menjadi salah satu alternatif penghindaran pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji persamaan model regresi ketiga dapat diketahui bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik tingkat pelayanan fiskus, maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, apabila tingkat pelayanan fiskus kurang memuaskan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga rendah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Febriani dan Suparno (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan menghasilkan kepuasan pada wajib pajak, sehingga tidak menjadi hambatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan sistem e-filing, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiscus terhadap Kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa model prediksi yang digunakan oleh penelitian ini telah layak (fit) untuk digunakan sebagai model penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan e-filing, pengetahuan pajak, dan pelayanan fiscus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Secara partial, variabel penerapan sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya untuk variabel yang kedua yaitu pengetahuan perpajakan diketahui tidak terdapat hubungan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel pelayanan fiscus diketahui memiliki pengaruh signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Penerapan e-filing, pengetahuan pajak, dan pelayanan fiscus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

SARAN

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yang diharapkan dapat melengkapi keterbatasan penelitian yang sudah dilakukan dengan mengembangkan beberapa hal berikut: Memperluas sampel penelitian, yaitu dengan menggunakan DJP sebagai sumber data utama serta menambah cakupan wilayah dari penelitian yang akan dilakukan. Menambahkan variable- variable lainnya dalam penelitian yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sanksi perpajakan, dll. Melanjutkan penelitian terkait tentang hubungan sistem e-filing dan kepatuhan wajib pajak. Mengingat besarnya pengaruh sebuah sistem dalam perjalanan perpajakan di Indonesia.

REFERENSI

- Adnyana, I. G. A., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penggunaan e-SPT, dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 2129. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i03.p19>
- Almuttaqi, A. I. (2020). Kekacauan Respons terhadap COVID-19 di Indonesia. *The Habibie Center Insights*, 1(13), 1–7. <http://habibiecenter.or.id/img/publication/66f28c42de71fefe1c6fcdee37a5c1a6.pdf>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Direktorat Jenderal pajak. (2021). *Fungsi Pajak*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/fungsi-pajak>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. (2014). *Perpajakan : Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus*. Salemba Empat.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- 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*). Universitas Diponegoro.
- Kesumasari, N. K. I., & Suardana, K. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran dan Pengetahuan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1503. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p25>

- Lhoka, N. L. P. D. P., & Sukartha, I. M. (2020). Pengaruh E-SPT, Sanksi, Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Moralitas pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1699. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i07.p07>
- Ryan Agatha Nanda Widiiswaa, Hendy Prihambudib, A. K. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Aktivitas Perpajakan Administrasi Pajak, & Perilaku Kepatuhan Pajak*. 2(2), 160–178.
- Savitri, E., & Musfialdy. (2016). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 682–687. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.051>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. PUSTAKABARUPRESS.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.
- Wijaya, I., & Sari, D. K. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem E-filing dan Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.51211/joia.v5i1.1314>
- Wijayanti, L. P. C., & Sukartha, I. M. (2018). Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 2011. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i03.p15>
- Zulkarnain, & Iskandar, A. E. (2019). Kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan dan kepercayaan pada pemerintah. *Repositori IMWI*, 2(April), 87–99.
- <https://nasional.kontan.co.id/news/hingga-31-maret-2021-1127-juta-spt-tahunan-2020-telah-dilaporkan> diakses 25 Mei 2021
- <https://perpajakan.ddtc.co.id/peraturan-pajak/read/peraturan-menteri-keuangan-184pmk-012020>