

Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran

The Effect of Application of e-SPT, Tax Knowledge And Quality Of Fiscus Services on Taxpayer Compliance at KPP Pratama Jakarta Kemayoran

Irzan Syahrial

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Y.A.I

irzan.syahrial@kkpirzan.com

DOI: 10.55963/jraa.v9i2.471

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-SPT, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Jakarta Kemayoran. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kemayoran berjumlah 33.980 wajib pajak sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kemayoran sebanyak 103 wajib pajak orang pribadi dengan penentuan sampel dikembangkan dari rumus slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode convenience sampling. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer secara langsung melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 24. Data dianalisis untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerapan e-SPT, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Disinilah diperlukan sistem e-SP yang baik, dilengkapi dengan pengetahuan pajak serta kualitas pelayanan prima dari Kantor pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang nantinya akan berimbas terhadap jumlah pendapatan negara.

Kata kunci: Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskal, Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstrack- This study aims to analyze the effect of the application of e-SPT, knowledge of taxation, and the quality of tax service services on taxpayer compliance, in this study is KPP Pratama Jakarta Kemayoran. The population in this study were taxpayers registered at KPP Jakarta Kemayoran with totaling 33,980 taxpayers while the sample in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Kemayoran as much as 103 individual taxpayers with the determination of the sample developed from the slovin formula. The sampling technique used convenience sampling method. Respondents in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Kemayoran. The data in this study used primary data directly through a questionnaire and analyze edtotest the hypothesis using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: the application of e-SPT has an effect on taxpayer compliance, knowledge of taxation has an effect on taxpayer compliance, the quality of tax services has an effect on taxpayer compliance and the application of e-SPT, knowledge of taxation, and the quality of tax service services together have an effect on taxpayer compliance. This is a good e-SPT is need, equipped with tax knowledge and service excellent from the tax office in paying taxes which will have an impact on the amount of state revenue.

Keywords: Implementation of e-SPT, Tax Knowledge, Quality of Fiscal Service, Taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Menurut UU KUP (UU Perpajakan Umum) No.28 Tahun 2007, Pasal 1 Ayat 1, perpajakan adalah iuran wajib orang pribadi atau badan kepada Negara yang bersifat wajib menurut undang-undang dan tidak memerlukan imbalan secara langsung. perpajakan adalah untuk negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak bertujuan untuk menyatarakan perekonomian dan pembangunan suatu negara. Penerimaan

Negara sampai dengan saat ini masih didominasi dari sektor pajak. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan Negara tahun 2017 sebesar 85,6% berasal dari sektor pajak..

Di dalam perkembangan era globalisasi ditandai dengan adanya perubahan perilaku dalam kehidupan manusia, contohnya yang terlihat nyata saat ini adalah perkembangan dalam bidang teknologi informasi. Perkembangan dalam bidang teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam aktivitas kehidupan manusia yang banyak memberikan manfaat dan kemudahan. Perkembangan dalam bidang teknologi informasi mengalami kemajuan yang begitu pesat, termasuk teknologi karsipan. Kemajuan teknologi karsipan merupakan munculnya jenis arsip yang disebut dengan elektronik.

Pemerintah telah melakukan beberapa cara untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Salah satu cara tersebut yaitu dengan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak saat melakukan pengisian atau pelaporan pajak, salah satunya dengan mengembangkan SPT dalam bentuk aplikasi atau yang dikenal dengan e-SPT.

Salah satu contoh arsip elektronik yang diciptakan Direktorat Jenderal Pajak yaitu *e-filling*. Aplikasi *e-filling* adalah salah satu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjang SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* atau *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan, serta, mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Pada saat sistem Official Assesment masih dijalankan wajib pajak masih diharuskan mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kemudian menyerahkannya pada Kantor Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. Selain itu SPT pada saat itu masih menggunakan formulir sehingga mengakibatkan tidak jarang terdapat kesalahan dalam penulisan dan perekaman data, sumber daya manusia yang dibutuhkan lebih banyak, waktu perekaman data yang lebih lama. Hal ini dirasa tidak efektif, efisien dan ekonomis bagi wajib pajak dan KPP. Namun kepatuhan wajib pajak pada saat itu masih rendah karena kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari wajib pajak memiliki kecenderungan untuk tidak patuh dalam membayar pajak dikarenakan hasil pemungutan pajak tersebut tidak dapat dinikmati secara langsung oleh setiap wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa tidak pernah mengetahui wujud konkret imbalan dari uang hasil pembayaran pajak tersebut. Selain itu, wajib pajak juga merasa bahwa prosedur dalam melakukan pembayaran pajak sangatlah rumit. Dengan seiring berjalannya waktu dan kemajuan jaman DJP berusaha meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal mempermudah penyetoran dan pelaporan pajak, dengan melakukan berbagai manuver, reformasi dan inovasi. Inovasi tersebut direalisasikan dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ.2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal 4b) tentang Penyampaian SPT secara elektronik (e-SPT).

Adanya e-SPT wajib pajak tidak perlu dating ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan membawa dokumen-dokumen untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal perhitungan jumlah pajak terutangnya. Dan memudahkan aparat pajak untuk memudahkan dalam pengelolaan data base karena penyimpanan dokumen wajib pajak sudah dalam bentuk digital. e-SPT ini diharapkan dapat memberikan efek efektif, efisien serta ekonomis untuk kedua belah pihak. Pemerintah berharap e-SPT ini dapat meningkatkan kepatuhan dan memberikan kepuasan serta kemudahan pada wajib pajak saat membayar dan melaporkan pajaknya. e-SPT ini akan mengurangi interaksi antara wajib pajak dan aparat pajak sehingga diharapkan dapat mengurangi resiko kecurangan ataupun praktik-praktik ilegal yang mengakibatkan pengurangan atau menghindari kewajiban wajib pajak yang bersangkutan. Pengetahuan perpajakan wajib pajak juga ikut andil dalam kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan kembali SPT mereka. Tanpa adanya pengetahuan perpajakan bagaimana wajib pajak ini mengoperasikan atau menggunakan layanan e-SPT.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pentingnya mengetahui peran pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah proses pembelajaran terhadap perubahan sikap dan perilaku wajib pajak agar dapat mengetahui dan memahami perpajakan dengan benar. Masyarakat kurang mengerti

mengenai pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal itu mungkin diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi yang akan berdampak pada rendahnya pengetahuan perpajakan. Sehingga masyarakat enggan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga, petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Kusuma, 2016). Sedangkan Pelayanan fiskus adalah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi. Definisi pelayanan dapat diartikan secara umum sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: (1) Apakah terdapat pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak? (2) Apakah terdapat pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak? (3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak? (4) Apakah terdapat pengaruh penerapan e-SPT, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus secara bersama – sama terhadap kepatuhan wajib pajak?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh penerapan e-SPT, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN LITERATUR

Pajak

Pajak menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Mardiasmo (2011), pajak adalah pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat ke kas negara menurut undang-undang (yang dapat ditegakkan) tanpa secara langsung menunjukkan jasa memimpin (anti prestasi) dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari penjabaran yang di atas, ternyata terdapat beberapa fungsi pajak yang dibedakan menjadi dua sebagai berikut (Waluyo, 2013) :

- a. Fungsi penerimaan (Budgeter) Yaitu sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan.
- b. Fungsi mengatur (Reguler) Yaitu sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan (umpamanya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, seksama, peringatan ataupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:138) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

- a. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
- b. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kemudian dikutip oleh Siti Kurni Rahayu, tentang kriteria kepatuhan wajib pajak patuh yaitu:

- a. Tepat waktu dalam penyampaian SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.

- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali memperoleh izin untuk mengangsur pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Wajib pajak yang laporan keuangan untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar / tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
- e. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan dan koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

Penerapan e-SPT (X₁)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007 yang dimaksud dengan e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi e-SPT yang dimaksud adalah aplikasi yang digunakan oleh wajib pajak menggunakan media komputer untuk membuat dan menyampaikan SPT dalam bentuk digital Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik. Tujuan pemerintah mengembangkan e-SPT adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Sehingga, dengan adanya kemudahan yang diberikan wajib pajak lebih semakin termotivasi untuk membayar pajak. Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem e-SPT diperkirakan akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H1: Pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Perpajakan (X₂)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2003), Pengetahuan berati segala sesuatu yang diketahui berkenan dengan hal. Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan tentang bagaimana cara menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakan serta peran tentang fungsi dan peran pajak. Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya.

H2: Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus (X₃)

Tujuan pelayanan pajak adalah memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Kusuma, 2016) dalam (Rizky Pebrina & Amir Hidayatulloh, 2020). Kualitas Pelayanan Fiskus yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian dan menimbulkan kepercayaan wajib pajak. Dengan demikian semakin tinggi kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3: Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kerangka Pemikiran

Hubungan Penerapan E-SPT Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01, 2016), tujuan pemerintah mengembangkan e-SPT adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Sehingga, dengan adanya kemudahan yang diberikan wajib pajak lebih semakin termotivasi untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Ita Salsalina Lingga 2013), yang memperoleh hasil bahwa penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian sebelumnya, maka hipotesis pertama penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1: Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hubungan Pengetahuan Perpajakan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya (Cisa Cadalora Putri, 2019) melakukan penelitian yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Tujuan pelayanan pajak adalah memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Kusuma, 2016) dalam (Rizky Pebrina & Amir Hidayatulloh, 2020). Kualitas Pelayanan Fiskus yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian dan menimbulkan kepercayaan wajib pajak. Dengan demikian semakin tinggi kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh (Yessica Tanilasari & Pujo Gunarso, 2017) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hubungan Penerapan E-SPT, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu ukuran kinerja wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan tersebut diidentifikasi sebagai kewajiban wajib pajak dalam menyetor secara keseluruhan wajib pajak akan menggunakan teknologi digital yaitu e-SPT untuk melakukan pelaporan pajak yang dimana dengan menggunakan e-SPT wajib pajak akan memperoleh manfaat secara langsung. Manfaat yang diberikan secara langsung yaitu terhindar dari antrian yang panjang dan tidak banyak menggunakan kertas. Wajib pajak juga harus dapat mengerti dan memahami cara memperhitungkan pajak yang harus dibayar sampai cara pengisian dan pelaporan e-SPT.

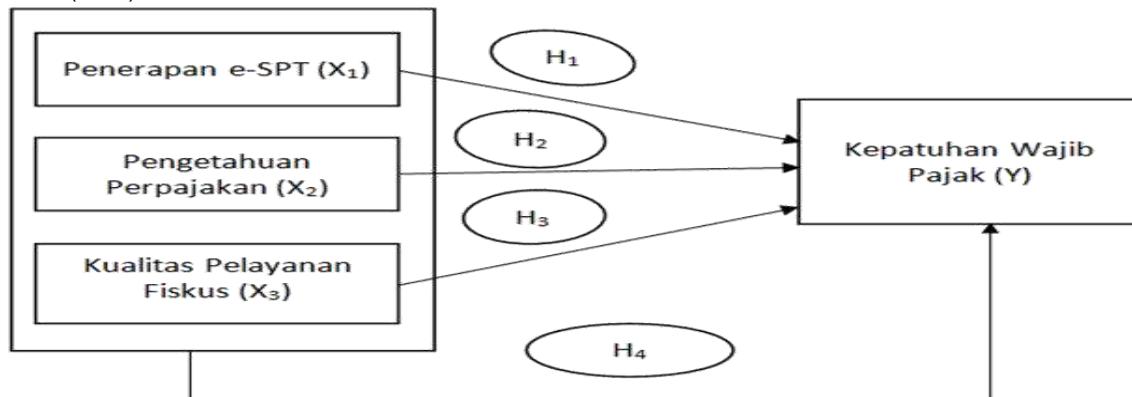
Dalam perpajakan wajib pajak juga penting mengetahui peran pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat kurang mengerti mengenai pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal itu mungkin diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi yang akan berdampak pada rendahnya pengetahuan perpajakan.

Pada saat wajib pajak tersebut melaporkan e-SPT turut memberikan pelayanan fiskus serta sikap (attitude) yang baik dalam melayani wajib pajak. Semakin baik pelayanan fiskus terhadap wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan kesadarannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Desain Penelitian

Desain penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel bebas, yaitu pengaruh e-SPT (X_1), Pengetahuan Perpajakan (X_2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) dan satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel (Y). Gambar 2.1 di bawah ini menunjukkan kerangka pemikiran mengenai Pengaruh e-SPT (PE), Pengetahuan Perpajakan (PP), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)



Gambar 1. Desain Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kemayoran berjumlah 33.980 wajib pajak, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kemayoran yang telah dihitung dengan rumus slovin memperoleh sebanyak 103 wajib pajak orang pribadi. Teknik sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPPPratama Jakarta Kemayoran. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang langsung melalui sebuah kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 24. Data dianalisis untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Metode analisis data menggunakan regresi parsial dan bergandadengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
A = Konstanta intersep
B = Koefisien regresi Y atas X
X₁ = Penerapan e-SPT
X₂ = Pengetahuan Perpajakan
X₃ = Kualitas Pelayanan Fiskus
e = Variabel Pengganggu(*errorterm*)

Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku wajib pajak yang taat dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang sudah ditetapkan. Hal ini mengacu pada kriteria wajib pajak patuh dalam Surat Edaran Nomor SE-02/PJ/2008 Tentang Cara Perpajakan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu.

Berikut hal-hal yang digunakan sebagai pengukuran variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak: (a) Tepat waktu dalam penyampaian SPT dalam 3 tahun terakhir. (b) Mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani. (c) Menghitung pajak terutang dengan benar (d) Tepat waktu membayar pajak. (e) Tidak memiliki tunggakan pajak. (f) Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dibidang perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku wajib pajak yang taat dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang sudah ditetapkan. Hal ini mengacu pada kriteria wajib pajak patuh dalam Surat Edaran Nomor SE 02/PJ/2008 Tentang Cara Perpajakan Wajib Pajak denganKriteria Tertentu

Penerapan-SPT(X₁)

e-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan computer (Pandiangan, Reformasi Perpajakan, 2007) Berdasarkan definisi, maka dapat dikatakan pengertian e-SPT merupakan salah satu digitalisasi Surat Pemberitahuan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membuat dan menyampaikan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak. Aplikasi e-SPT merupakan aplikasi yang diberikan secara Cuma-Cuma oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan menggunakan e-SPT, wajib pajak dapat merekam, memelihara dan men-generate data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya. Hal-hal yang akan menjadi ukuran keuntungan Penerapan e-SPT sebagai berikut: (a) Wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak kapan saja dimana saja. (b) Wajib pajak dapat menghemat waktu produktif. (c) Kendala dalam penerapan e-SPT. (d) Kemudahan wajib pajak dalam menggunakan e-SPT. (e) Wajib pajak terhindar dari resiko denda akibat keterlambatan lapor pajak tahunan. (f) Wajib pajak mendapat jaminan bukti lapor akan terjaga dan tersimpan rapi.

Pengetahuan Perpajakan (X₂)

Nurmantu (2005:32) menyatakan bahwa semakin luas pengetahuan wajib pajak tentang tata cara perpajakan, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Di Indonesia pengetahuan

tentang perpajakan memiliki peran penting, untuk menumbuhkan prilaku patuh pajak karena bagaimana mungkin wajib pajak dikategorikan patuh apabila wajib pajak tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, misalnya bagaimana wajib pajak dalam melaksanakan dan melaporkan SPT, jika mereka tidak tahu bagaimana cara membuat pelaporan dan penyampaian SPT dalam bentuk media komputer atau sering disebut Elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT). Hal-hal yang akan menjadi ukuran dalam Pengetahuan Perpajakan sebagai berikut: (a) Anda memahami cara menghitung pajak terhutang yang harus dibayarkan. (b) Anda memahami tata cara pengisian e-SPT. (c) Anda memahami tata cara pelaporan atau penyampaian e-SPT. (d) Anda memahami batas waktu pembayaran pajak. (e) Anda memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga, petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Kusuma, 2016).

Desain Analisis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden yang terkumpul. Menurut Sugiyono (2014) kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari jenis respon, menstabilasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif adalah penyajian data melalui perhitungan mean, media, modus, dan standar deviasi.

Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner maka digunakanlah uji validitas. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan dalam kuesioner mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur oleh peneliti. Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas penulis melakukan korelasi bivariate antara masing-masing indikator dengan total skor construct (konstruk). Jika hitung lebih besar daripada tabel, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan dalam kuesioner adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2014). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diajukan dalam penelitian dapat dipercaya. Jawaban responden terhadap pertanyaan reliable jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Untuk melakukan pengujian terhadap butir-butir pertanyaan, penulis menggunakan One Shot Method dengan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Menurut Ghozali (2014) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.7 Sebaliknya jika nilai Cronbach Alpha < 0.7 maka instrumen penelitian dari konstruk tersebut tidak reliable.

Uji Normalitas Data

Langkah awal sebelum melakukan uji statistik adalah melakukan screening terhadap data yang akan diolah. Salah satu asumsi yang penggunaan statistik parametrik adalah asumsi multivariate normality. Multivariate normality adalah asumsi bahwa setiap variabel dan semua kombinasi linear dari variabel berdistribusi normal. Jika asumsi ini terpenuhi, maka nilai residual dari analisis juga berdistribusi normal dan independen. Asumsi multivariate normality tidak dapat diuji langsung seketika oleh karena itu tidaklah praktis menguji jumlah tak terhingga dari kombinasi linear variabel-variabel untuk normalitasnya.

Screening terhadap normalitas data adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate, khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Yaitu dengan melihat distribusi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Walaupun normalitas suatu variabel tidak selalu diperlukan dalam analisis akan tetapi hasil uji statistik akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal. Jika tidak berdistribusi normal (menceng ke kiri atau ke kanan), maka hasil uji statistik akan terdegradasi. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data adalah uji nonparametrik Kolmogorov-Smirnov.

Analisis Korelasi

Tujuan dari Analisis korelasi adalah untuk mengetahui apakah diantara dua atau lebih variabel terdapat hubungan, dan jika ada hubungan bagaimana arah hubungannya, serta seberapa besar (kuat) hubungan tersebut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi liniear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui bentuk model regresi yang dapat dipertanggungjawabkan, terdapat beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi, yakni antar variabel dengan bebas saling berkorelasi tinggi (bebas dari multikolinearitas), bersifat homo kedasticity atau memiliki variasi eror yang konstan untuk setiap variabel bebas, bebas dari gangguan autokorelasi, dan berdistribusi normal.

Tetapi dalam praktiknya, bisa saja ditemukan suatu model regresi yang tidak memenuhi satu atau beberapa asumsi di atas. Apabila masalah di atas ditemukan, maka perlu dilakukan suatu generalisasi terhadap model regresi agar hasil estimasinya dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis merupakan suatu tahapan dalam proses penelitian dalam rangka menentukan jawaban apakah hipotesis ditolak atau diterima. Dalam penelitian sosial, pengujian hipotesis menjadi salah satu tahapan riset dengan pendekatan kuantitatif.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner Dan Demografi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 120 kuesioner. Dari seluruh kuesioner yang disebarluaskan peneliti, jumlah kuesioner yang kembali berjumlah 103 (86%). Kuesioner disebarluaskan secara daring (*online*) kepada responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kemayoran. Jumlah kuesioner yang dapat diolah sebanyak 103 kuesioner atau (86%).

Hasil Uji Validitas Data

Pada penelitian ini jumlah responden yang diperoleh sebanyak 103 responden sehingga degree of freedom (df) diperoleh 180 dengan taraf signifikansi 0,05, didapat $r_{tabel} = 0,1937$. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 24, seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Ket.
Kepatuhan Wajib Pajak	Item 1	0,809	0,1937	Valid
	Item 2	0,836	0,1937	Valid
	Item 3	0,911	0,1937	Valid
	Item 4	0,899	0,1937	Valid
	Item 5	0,890	0,1937	Valid
	Item 6	0,905	0,1937	Valid
	Item 7	0,882	0,1937	Valid
	Item 8	0,916	0,1937	Valid
	Item 9	0,899	0,1937	Valid
	Item 10	0,871	0,1937	Valid
Penerapan e-SPT	Item 1	0,785	0,1937	Valid
	Item 2	0,857	0,1937	Valid
	Item 3	0,851	0,1937	Valid
	Item 4	0,893	0,1937	Valid
	Item 5	0,879	0,1937	Valid
	Item 6	0,880	0,1937	Valid
	Item 7	0,902	0,1937	Valid
	Item 8	0,884	0,1937	Valid
	Item 9	0,873	0,1937	Valid
	Item 10	0,847	0,1937	Valid
Pengetahuan Perpajakan	Item 1	0,667	0,1937	Valid
	Item 2	0,837	0,1937	Valid
	Item 3	0,815	0,1937	Valid
	Item 4	0,901	0,1937	Valid
	Item 5	0,828	0,1937	Valid
	Item 6	0,831	0,1937	Valid
	Item 7	0,864	0,1937	Valid
	Item 8	0,893	0,1937	Valid
	Item 9	0,844	0,1937	Valid
	Item 10	0,879	0,1937	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	Item 1	0,797	0,193	Valid
	Item 2	0,861	0,1937	Valid
	Item 3	0,835	0,1937	Valid
	Item 4	0,892	0,1937	Valid
	Item 5	0,847	0,1937	Valid
	Item 6	0,865	0,1937	Valid
	Item 7	0,864	0,1937	Valid
	Item 8	0,866	0,1937	Valid
	Item 9	0,891	0,1937	Valid
	Item 10	0,889	0,1937	Valid

Hasil Uji Reliabilitas Data

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Aplha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kepatuhan WajibPajak (Y)	0,968	0,7	Reliabel
Penerapan e-SPT (X1)	0,963	0,7	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan(X2)	0,953	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus(X3)	0,961	0,7	Reliabel

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach Alpha dengan bantuan SPSS 24. Nilai alpha bervariasi dari 0-1, suatu pertanyaan dapat dikategorikan reliable jika nilai alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2013). Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,7 maka nilainya kurang baik. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan tidak reliabel.

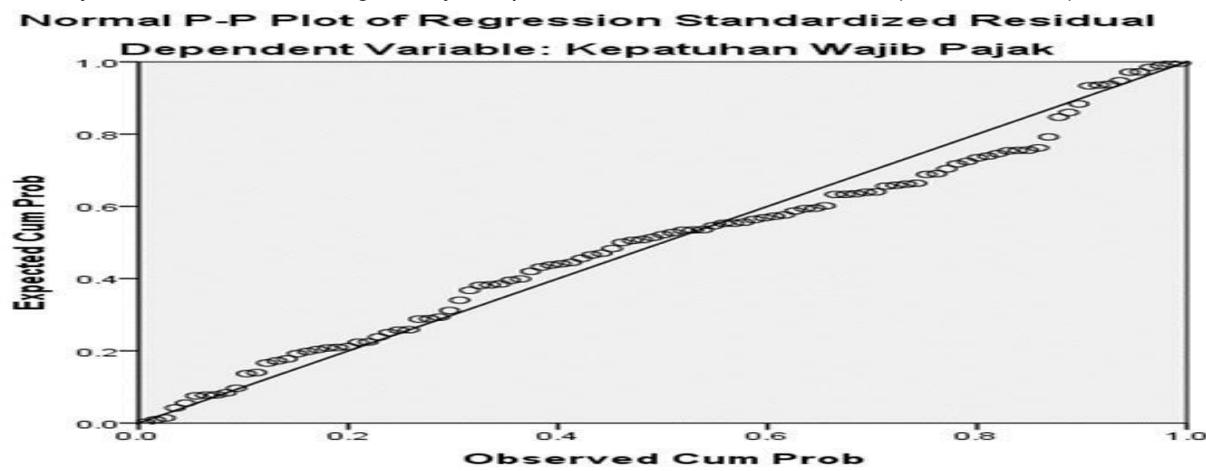
Tabel diatas menunjukkan nilai cronbach's alpha atas variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,968, variabel Penerapan-SPT(X1) sebesar 0,963, variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) sebesar 0,953, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) sebesar 0,961. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner semua variable ini reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,7.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan normal P-P Plot data yang ditunjukkan menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2004).

Pada grafik normal P-PP lotter lihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali, 2013).



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Data

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

	Model	Coefficients ^a	
		Tolerance	Collinearity Statistics
1	Penerapan-SPT	.269	3.721
	PengetahuanPerpajakan	.298	3.352
	KualitasPelayananFiskus	.326	3.064

a. Dependent Variable:Kepatuhan Wajib Pajak

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Ada tidaknya multikolinearitas tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF).

Menurut Ghozali (2013) VIF merupakan kebalikan dari tolerance,jika nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = \frac{1}{Tolerance}$). Cara umum yang dipakai untuk menunjukkan multikolinearitas adalah jika nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas dalam penelitian ini.

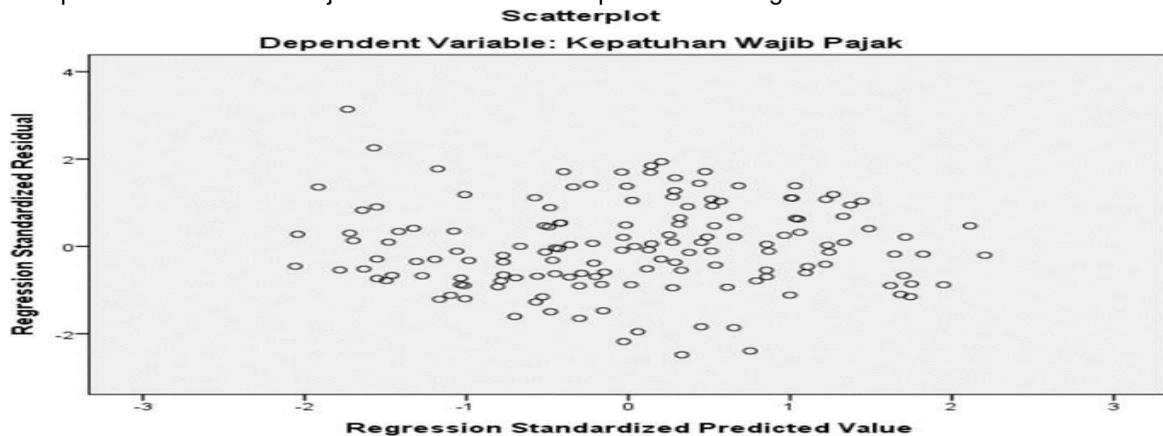
Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai $VIF < 10$ untuk semua variable bebas, begitu juga dengan nilai tolerance $> 0,10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada terdapat multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya Uji Heterokedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola

tertentu pada pola scatterplot antar SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah distudentized. Dasar pengambilan keputusannya jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka diindikasikan telah terjadi Heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heterokedastisitas.(Ghozali, 2013).

Dari grafik scatterplot yang ada pada gambar di bawah dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedasitas

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Parsial

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
(Constant)	2.747	2.045		1.343	.182
Penerapan-SPT	.441	.098	.441	4.487	.000
PengetahuanPerpajakan	.252	.093	.252	2.700	.008
KualitasPelayanan Fiskus	.232	.089	.232	2.602	.011

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh menganai pengaruh variabel penerapan e-spt, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 24 untuk pengujian.

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi parsial dari model penelitian menjadi sebagai berikut:

$$Y=2.747+0.441X_1+0.252X_2+0.232X_3$$

a. Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa nilai koefisien Penerapan e-SPT (X_1) sebesar 0,441 yang menandakan bahwa Penerapan e-SPT (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $4,487 > 1,98326$. Yang berate Penerapan e-SPT (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan hasil diatas maka Ha ditolak dan Ho diterima, berate Penerapan e-SPT (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara parsial.

Berdasarkan hasil diatas maka Ha ditolak dan Ho diterima, berarti Penerapan e-SPT (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara parsial. Secara empiris hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizky Pebrina dan Amir Hidayatulloh (2020). Yang menunjukkan bahwa Penerapan e-SPT tidak

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan bedanya metode penelitian dan wajib pajak sulit memahami penggunaan aplikasi e-SPT. Jika wajib pajak lebih diberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi e-SPT maka Penerapan e-SPT pada wajib pajak berpotensi akan meningkat.

b. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa nilai koefisien Pengetahuan Perpajakan (X_2) sebesar 0,252 yang menandakan bahwa Pengetahuan Perpajakan (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $2.700 > t_{tabel}$ sebesar 1,98326 yang berarti Pengetahuan Perpajakan (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan hasil diatas maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Pengetahuan Perpajakan (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara parsial. Secara empiris hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Sri Hari Cahyani dan Subaeti (2019). menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tingginya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan pada wajib pajak dalam melaporkan perpajakannya.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa nilai koefisien Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) sebesar 0,232 yang menandakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $2.602 > t_{tabel}$ sebesar 1,98326 yang berarti Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan hasil diatas maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara parsial. Secara empiris hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yessica Tanilasari dan Pujo Gunarso (2017) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberikan makna bahwa kualitas pelayanan fiskus yang meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya bila kualitas pelayanan fiskus rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6637.604	3	2212.535	95.596	.000 ^b
Residual	2291.328	99	23.145		
Total	8928.932	102			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Penerapan e-SPT

d. Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas dapat dilihat Nilai statistik F_{hitung} sebesar $95.596 > F_{tabel} = 2.70$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti Penerapan e-SPT (X_1), Pengetahuan Perpajakan (X_2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan hasil diatas maka H_a diterima dan H_0 ditolak, maka Penerapan e-SPT (X_1), Pengetahuan Perpajakan (X_2) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara Simultan.

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	ModelSummary ^b		Std. Error of the Estimate
			Adjusted R Square		
1	.862 ^a	.743	.736		4.81090
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Penerapan e-SPT					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Koefisien Determinasi (R^2) atau *R-Square* pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu).

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0.736, artinya besarnya koefisien determinasi sebesar 0.736 menyatakan bahwa Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus memberikan kontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 73%. Sisanya 27% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

KESIMPULAN, IMPLIKASI PENELITIAN DAN SARAN

Kesimpulan

Nilai Koefisien Penerapan e-SPT terdapat pengaruh positif sebesar 0.411 dan signifikan sebesar 0.000 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Yang artinya bahwa setiap ada kenaikan Penerapan e-SPT maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.411. Berdasarkan hasil ini maka Hipotesis penelitian H1 terbukti.

Nilai Koefisien Pengetahuan Perpajakan terdapat pengaruh positif sebesar 0.262 dan signifikan sebesar 0.008 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Yang artinya bahwa setiap ada kenaikan Pengetahuan Perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.262. Berdasarkan hasil ini maka Hipotesis penelitian H2 terbukti.

Nilai Koefisien Kualitas Pelayanan Fiskus terdapat pengaruh positif sebesar 0.253 dan signifikan sebesar 0.011 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Yang artinya bahwa setiap ada kenaikan Kualitas Pelayanan Fiskus maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.253. Berdasarkan hasil ini maka Hipotesis penelitian H3 terbukti.

Nilai statistik F_{hitung} sebesar $95.596 > F_{tabel} = 2.70$ dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ yang berarti Penerapan e-SPT (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai Adjusted R Square sebesar 0.736 artinya besarnya koefisien determinasi menyatakan bahwa Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus memberikan kontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 73%. Sisanya 27% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian. Berdasarkan hasil ini maka Hipotesis penelitian H4 terbukti.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel – variabel yang telah diteliti, maka implikasi dari penelitian ini adalah:

Pada penelitian ini, mengingat betapa pentingnya e-SPT sebagai suatu teknologi informasi, maka kepuasan wajib pajak sebagai pengguna e-SPT tersebut sangat berpengaruh positif terhadap keberhasilan atas penerapan e-SPT ini. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak perlu memperhatikan faktor dari kualitas sistem dan kualitas informasi dalam mengembangkan dan memperbaiki e-SPT di masa depan, karena kualitas sistem dan kualitas informasi mempunyai peranan yang penting dalam menentukan baik tidaknya sistem e-SPT tersebut. Apabila sistem e-SPT tersebut terbukti baik dan bagus maka wajib pajak akan semakin puas dan dapat mendorong wajib pajak untuk semakin patuh dalam membayar pajak yang nantinya akan berimbas terhadap jumlah penerimaan atau pendapatan Negara yang akan semakin banyak pula tentunya. Selain itu, pemberian arahan dalam menggunakan system online pelaporan perpajakan pun juga diperlukan mengingat banyaknya wajib pajak yang sudah berumur / tidak muda dan banyak pula dari mereka yang kurang memahami tentang sistem online.

Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui penyuluhan dan sosialisasi perpajakan

baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Meskipun memiliki hasil yang positif, alangkah lebih baik lagi apabila pemerintah tetap kreatif membuat strategi – strategi untuk menarik minat dan menambahkan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan sehingga target kepatuhan dapat optimal. Efek positif dari hal tersebut akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dengan memenuhi kewajiban membayar pajak.

Dimana yang paling berpengaruh adalah pelayanan fiskus, pelayanan pajak yang memuaskan merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika pelayanan pajak yang diberikan baik maka wajib pajak merasa diberi kemudahan, senang dan puas dalam melaporkan pajak dengan secara sukarela. Hal ini dimaksudkan juga menjalin hubungan baik antara aparatur pajak (fiskus) selaku pemungut pajak dengan wajib pajak sehingga memudahkan pemungutan.

Hasil ini memberikan implikasi bagi Direktorat Jendral Pajak yang menunjukkan bahwa variabel yang diteliti memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka Direktorat Jendral Pajak agar dapat meningkatkan keberhasilan menertibkan wajib pajak akan patuh dalam melaporkan pajaknya dengan benar sesuai peraturan perpajakan. Dan dimana respon dari wajib pajak dalam membayar pajak yaitu salah satunya karena persepsi mereka tentang bagaimana pajak menurut penilaian mereka, agar terwujudnya pelaksanaan self assessment system yang lebih baik.

Saran

Keterbatasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kemayoran.

Jumlah sampel yang dapat dianalisis hanya berjumlah 103 sampel dari beberapa KPP Pratama Jakarta Kemayoran. Jumlah tersebut tidak dapat mencerminkan keseluruhan jumlah wajib pajak orang pribadi yang patuh pada peraturan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Kemayoran yang tidak penulis ketahui.

Pengambilan sampel menggunakan metode convenience sampling yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh penulis karena keterbatasan informasi dan kemampuan penulis.

Dari hasil uraian yang dikemukakan diatas, bahwa penulis merekomendasikan sebagai berikut : bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel independen yang tidak diteliti dalam penelitian ini contoh variabelnya seperti Pengaruh e-Filing dan e-billing dan Sanksi Perpajakan yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menambahkan jumlah sampel penelitian dan memperluas wilayah sampel penelitian sehingga dapat digeneralisasi dan memberikan gambaran yang lebih riil mengenai kepatuhan wajib pajak. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya ditambahkan metode wawancara dalam upaya pengumpulan data untuk menghindari kemungkinan responden tidak objektif dalam mengisi kuesioner. Sedangkan bagi Direktorat Jendral Pajak, diharapkan dapat melakukan upgrade sistem e-SPT yang lebih mempermudah wajib pajak dalam memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan. Sehingga selalu ada pembaruan atau inovasi di setiap sistem administrasi pajak, yang akhirnya mempengaruhi wajib pajak akan patuh dan secara sukarela melaporkan pajak dengan benar. Pula bagi Direktorat Jendral Pajak, diharapkan dapat lebih mensosialisasikan secara meluas mengenai penerapan e-SPT kepada wajib pajak agar lebih memahami keuntungan, tujuan serta manfaat dari penerapan e-SPT sehingga tidak ada kesalah pahaman dalam penerapannya dan wajib pajak lebih mengerti. Serta Direktorat Jendral Pajak, tidak lupa halnya untuk memberikan arahan dalam menggunakan sistem online pelaporan perpajakan untuk wajib pajak yang sudah berumur dan mereka yang kurang memahami tentang sistem online, dengan Direktorat Jendral Pajak, perlu adanya peningkatan pelayanan fiskus yang dapat dilakukan seperti fiskus dapat lebih bersikap ramah dan sopan, cepat tanggap dalam menghadapi keluhan wajib pajak. Terakhir Wajib Pajak, hendaknya memanfaatkan internet untuk menambah pengetahuan mengenai perpajakan dan penggunaan sistem e-SPT.

REFERENSI

- As'ari,N.G.2018.PengaruhPemahamanPeraturanPerpajakan,Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1 (6), 64-76.
- Cahyani, Intan Sri Hari, and Subaeti Subaeti. "Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan (E-Spt) dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama ProvinsiBengkulu." *JAZ: Jurnal Akuntansi Unihaz* 2. 1 (2019): 26-44.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016 . Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar PajakTahun2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi – Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lingga, Ita Salsalina. 2013. Pengaruh Penerapan e-SPT terhadap kepatuhan pajak: survey terhadap pengusaha kena pajak pada KPP pratama "X". *Jurnal Akuntansi* Vol. 5 No. 1 Mei 2013.
- Mardiasmo, Perpajakan Edisi Terbaru 2016, Yogyakarta: Andi, 2016.
- Muarifah, T. 2014. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi KasusPadaWajib Pajak OrangPribadi Yang Terdapat Pada Kpp Pratama Semarang Selatan). *Eprints.Dinus. Ac. Id.*
- Mubarokah,F.,& Srimindarti,C.2015.Pengaruh Pelayanan Fiskus,Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus terhadap Wajib Pajak Orang Pribadidi Kabupaten Temanggung). *Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang*, 1-11.
- Nomor, Undang-Undang Republik Indonesia. "Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan." *UU KUP* (28).
- Nugraheni,A.D.,&Purwanto,A.(2015).*Faktor-faktoryangmempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Pandiangan Liberti. 2008. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pebrina, R., & Hidayatullah, A. 2020.Pengaruh Penerapan E-SPT, PemahamanPeraturanPerpajakan,SanksiPerpajakandanKualitasPelayananTerhadapKepatuhanWajibPajak.*Jurnal IlmiahEkonomi Dan Bisnis*, 17(1).
- Peraturan Menteri Keuangan No.181/PMK.03/2007 Tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan serta Tata Cara Pengambilan dan Penyampaian Surat Pemberitahuan.
- Putri, C. C. 2019. Pengaruh Penerapan E-SPT Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8 (3).
- Rahayu, Kurnia Siti. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Surat Edaran Nomor SE02/PJ/2008 Tentang Cara Perpajakan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu.
- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. 2017. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 3 (1).
- Waluyo. (2008). Perpajakan Indonesia (Buku Satu Edisi 8). Jakarta: Salemba Empat.