

Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Rubenson Lumbantobing¹, Jonnardi², Henny³

¹Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: rubenson.127202017@stu.untar.ac.id

²Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: jonnardi@fe.untar.ac.id

³Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: hennyw@fe.untar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menguji pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sampel berasal dari perusahaan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu sebagai kerangka sampling. Berdasarkan purposive sampling, kuesioner yang disebar sebanyak 105 kuesioner melebihi dari jumlah sampel yang ditentukan yaitu sebesar 90 kuesioner. Hipotesis dilakukan dengan menggunakan pendekatan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga Wajib Pajak Badan bersemangat dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Abstract

This study examines the effect of tax services and the implementation of E-Filing on corporate taxpayer compliance. The sample comes from companies listed in KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu as a sampling frame. Based on purposive sampling, 105 questionnaires were distributed, exceeding the specified number of samples, which was 90 questionnaires. The hypothesis is carried out using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 3.0. The results of this study indicate that the tax service and the application of E-Filing have a positive effect on taxpayer compliance. The Directorate General of Taxes is expected to improve service quality so that taxpayers are enthusiastic in carrying out their tax obligations.

Keywords: Fiscal Services, E-Filing Implementation, Corporate Taxpayer Compliance

LATAR BELAKANG

Pembangunan dan pertumbuhan negara umumnya bergantung pada tingkat pendapatan yang diperoleh. Salah satu instrumen fiskal ialah pajak yang memiliki peran penting untuk membangun negara, mendukung jalannya pemerintahan, menstimulasi perekonomian nasional dan pertimbangan manajemen untuk mengambil keputusan keuangan. Pajak adalah salah satu komponen terpenting dalam APBN dan menjadi tulang punggung pendapatan nasional (Indrawati, 2018).

Demi mencapai target utama dalam memperoleh pendapatan negara yang optimal, pemerintah menyusun aturan main supaya masyarakat mempunyai kewajiban untuk membayar pajak. Bukan hanya Wajib Pajak Orang Pribadi yang berpenghasilan besar melainkan Wajib Pajak Badan dibebankan atas kewajiban perpajakan. Kontribusi jumlah Wajib Pajak Badan masih tergolong sangat minim. Dalam Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (LAKIN DJP) tahun 2018 disebutkan bahwa komposisi Penerimaan

Perpajakan terhadap Pendapatan Negara mencapai lebih dari 70% (tujuh puluh persen). Hal ini dibuktikan dengan tercapainya Penerimaan Pajak yang mencapai Rp 1.136,17 triliun atau mencapai 72,02 persen dari target APBN tahun 2019 (Abdul, 2019).

Pajak sendiri jika diartikan menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 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 mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Meskipun pajak merupakan penyumbang terbesar dari penerimaan negara, akan tetapi penerimaan pajak masih sangat jauh dari target APBN. Seperti halnya pada tahun 2019, penerimaan pajak mencapai Rp. 1.136,17 triliun atau 72,02 persen dari target APBN, hal ini mengalami penurunan 0,04 persen dari tahun 2018 sebesar Rp. 1.136,66 triliun (Dwitrayani, 2020)

Kepatuhan pajak wajib pajak badan menjadi yang paling terendah dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi karyawan dan wajib pajak orang pribadi non-karyawan. Jika dilihat dari jumlah wajib pajak badan yang terdaftar yaitu sebesar 1,47 juta wajib pajak yang melaporkan SPT hanya sebesar 961.000 wajib pajak atau setara dengan tingkat kepatuhan sebesar 65,28% dari total wajib pajak. Sedangkan wajib pajak orang pribadi karyawan tingkat kepatuhannya sebesar 73,2% dan disusul dengan wajib pajak orang pribadi non-karyawan sebesar 75,31%. Tingkat kepatuhan wajib pajak di tahun 2019 mengalami kenaikan akan tetapi masih di bawah target. Dikutip dari sebuah artikel oleh Kontan.co.id. pada tanggal 2 Januari 2020 mengatakan berdasarkan data DJP Kemenkeu per 30 Desember 2019 realisasi tingkat kepatuhan dari pelaporan SPT berada di level 72,92% yaitu masih dibawah target yang sudah ditentukan pada awal tahun yaitu sebesar 80%. Akan tetapi menurut Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP yaitu Hestu Yoga Saksama mengatakan “Tingkat kepatuhan wajib pajak pada 2019 lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 73%, dibandingkan dengan tahun 2018 yang hanya sebesar 71,09% atau 820.000 SPT Tahunan lebih banyak daripada tahun sebelumnya” (Augustiningsih, 2016).

Sejalan dengan perkembangan kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh besar terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Fefi (2018) dengan meningkatnya kemampuan sumber daya manusia, kemudahan administrasi dan tempat pelayanan yang lebih terbuka kemudahan dalam administrasi dengan memanfaatkan teknologi sudah dilakukan dengan layanan pelaporan secara elektronik, selain memudahkan juga tidak menimbulkan antrian dalam pelaporannya. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus di tingkatkan dalam rangka mewujudkan suatu harapan dan membangun kepercayaan stakeholder perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik dan optimal, maka tingkat kepatuhan pajak meningkat dan sebaliknya (Nababan & Kharisma, 2019).

Dalam hal meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan mengurangi hambatan yang ditemukan dalam *Self Assesment System*. Dirjen Pajak mengeluarkan sistem untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban melaporkan Perpajakannya yaitu sistem E-Filing. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk 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 (Sarwoni, 2019).

Dengan diterapkannya sistem E-Filing, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. Keberhasilan dari suatu sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem tersebut (Riswanto et al., 2017). Sama halnya dengan keberhasilan atas sistem E-Filing dalam memenuhi kebutuhan Wajib Pajak khususnya yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT. Suatu sistem yang memiliki kualitas yang baik adalah sistem yang mempunyai akses yang optimal sehingga apabila kualitas sistem E-Filing baik dan optimal, maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan terutama dalam hal penyampaian SPT (Artha, 2021).

Selain mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya, penerapan E-Filing juga dapat mengatasi beberapa masalah yang dihadapi oleh DJP. Masalah tersebut antara lain beban administrasi yang besar bagi DJP dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun dan E-Filing ini dimuat untuk mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak dengan petugas, mengurangi volume antrian, mengurangi berkas fisik dokumen perpajakan (Artha et al., 2021). Melaporkan SPT pajak akan lebih mudah karena sudah dilengkapi dengan fitur auto-calculation sehingga jumlah pajak yang terutang dapat langsung diketahui (Safitri, 2020).

Fenomena yang membuat ketertarikan penulis mengambil penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus dan penerapan E-Filing pajak berhubungan erat dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan karena menjadi faktor yang sangat penting dalam merealisasikan tercapainya target penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak yang semakin baik, penerimaan pajak juga otomatis akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Kepatuhan pajak menjadi perhatian yang signifikan bagi negara-negara di seluruh dunia. Akan tetapi, ironisnya kepatuhan pajak tidak selalu 100%. Pada praktiknya, di negara-negara maju ada yang hanya menghindari pembayaran pajak ataupun kurang melaporkan pendapatannya untuk mengurangi pembayaran pajak mereka. Dalam hal ini, ketidakpatuhan pajak dapat menimbulkan konsekuensi yang parah dan sangat mengkhawatirkan (Alshira'h dan Abdul-Jabbar, 2019).

Oleh karena itu menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat seiring berjalannya waktu apabila Wajib Pajak sendiri sudah percaya atas fiskus, administrasi pajak yang semakin membaik, juga semakin berkembangnya pengetahuan tentang perpajakan. Kondisi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih relatif rendah. Hal ini membuat Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya menciptakan sistem perpajakan yang baru agar dapat meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat (Guztaman, 2019).

Penelitian-penelitian tentang kepatuhan pajak badan memang sudah banyak dilakukan oleh para peneliti Guztaman (2019), Arham & Firmansyah (2021), Artha et al. (2021), Sholehah & Ramayanti (2022), Hendrawati et al. (2021), Wahyuni (2018), Mujiyati et al. (2020), Machfuzhoh (2021), Fauzi & Maula (2020), Andrew & Sari (2021), dan Indrawan & Binekas (2018). Maka perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan variabel, responden yang berbeda, jumlah responden yang berbeda, objek penelitian dan jumlah sampel yang berbeda.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali dipublikasikan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dan disempurnakan kembali oleh Bernard Weiner pada tahun 1974. Teori atribusi menjadi salah satu proses dalam pembentukan kesan melalui pengamatan perilaku sosial berdasarkan faktor personal atau situasional. Jika kita mengamati perilaku sendiri pada kondisi di mana tidak ada tekanan eksternal yang kuat, maka kita diasumsikan hanya menunjukkan sikap sejati dan melakukan atribusi internal. Sebaliknya, jika adanya tekanan eksternal yang kuat kepada kita dalam melakukan sesuatu, maka kita diasumsikan telah terpengaruh oleh faktor eksternal.

Teori atribusi yang dikembangkan oleh Benard Weiner lebih memfokuskan pada target/pencapaian. Dalam realita kehidupan, khususnya dalam meraih target/pencapaian, setiap orang akan mencari sebab kegagalan dan kesuksesan yang dialami. Benard Weiner (1974) mengelompokkan teori atribusi ke dalam tiga dimensi kausalitas yaitu:

1. Locus of Control

Permasalahan pokok dalam teori atribusi ialah menentukan apakah suatu tindakan disebabkan oleh kondisi internal ataupun eksternal. Perilaku yang dipengaruhi oleh kondisi internal merupakan perilaku yang dipercayai hadir dalam kendali seseorang. Perilaku dari kondisi internal meliputi kepribadian, sikap, prefensi dan keinginan seseorang. Sedangkan perilaku dari kondisi eksternal meliputi tuntutan situasi dan lingkungan

2. Stability

Dimensi kausalitas kedua adalah apakah penyebab kegagalan atau kesuksesan akan berubah tiap waktu atau tidak. Hal ini mengharuskan seseorang untuk mengetahui apakah penyebab itu merupakan relatif permanen dari lingkungan eksternal atau pembawaan internal orang itu.

3. Controllability

Dimensi umum ketiga atribusi adalah kemampuan mengendalikan. Dimensi ini menentukan penyebab seseorang dapat mengendalikan keterampilan dan penyebab seseorang tidak dapat mengendalikan tindakan orang lain.

Teori Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dipublikasikan oleh Ajzen pada tahun 1975. Salah satu alasan pengembangan *Theory of Reasoned Action* menjadi *Theory of Planned Behavior* adalah adanya keterbatasan model asli dalam perilaku seseorang di mana setiap orang mempunyai kontrol perilaku yang terbatas. Perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh niat yang dimiliki, sedangkan niat seseorang dibentuk berdasarkan faktor-faktor berikut:

1. Behavioral Belief

Behavioral belief adalah keyakinan kepada hasil dari suatu perilaku yang membentuk sikap, di mana keyakinan dari individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. Normative Belief

Normative belief merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Belief*

Control belief adalah kepercayaan mengenai keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau menghalangi kinerja dari perilaku.

Theory of planned behavior memiliki keterbatasan yaitu ruang lingkup TPB hanya terbatas pada perilaku rasional individu saja, sedangkan perilaku manusia tidak bisa terlepas dari emosi sehingga TPB tidak memberi penjelasan yang akurat untuk perilaku yang terkait dengan emosi seseorang (Arham & Firmansyah, 2021). *Theory of Planned Behavior* pada penelitian ini sebagai teori yang menjelaskan variabel independen yakni pelayanan fiskus.

Model DeLone & McLean

DeLone & McLean Information System Success Model mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama pada *DeLone & McLean Information System Success Model*, dimana kualitas sistem menunjukkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya. Kedua kualitas tersebut, menentukan sikap dari pemakainya sebagai penerima informasinya. Penggunaan sistem dan informasinya akan mempunyai pengaruh pada pemakainya dan pada sistemnya. Pengaruh pada pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya dan dampak pada individualnya. Dari kontribusikontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, Bagian terakhir dalam Model Sistem DeLone & McLean menjelaskan tentang kualitas sistem sebagai karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi, misalnya kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem dan kemudahan dalam mempelajari, memiliki fitur-fitur sistem seperti kecanggihan dan desain yang mudah dipahami, memuat informasi yang akurat serta memuat informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna (Widyari et al, 2021). Model DeLone & McLean pada penelitian ini sebagai teori yang menjelaskan variabel independen yakni penerapan E-Filing.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada Wajib Pajak (Listiyowati et al., 2021). Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan (Rachman, 2018). Secara sederhana kualitas layanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari Wajib Pajak.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 mengharuskan peningkatan kualitas pelayanan pada kantor pajak yang menuntut kepuasan Wajib Pajak dalam hal persyaratan, prosedur layanan dan standar waktu layanan dan pencantuman bebas biaya layanan pada setiap bagian di kantor pajak. Surat edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan

indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan *stakeholder* perpajakan. Saripah et al. (2016) menekankan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam optimalisasi penerimaan pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga mendorong kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Alasan ini sejalan dengan penelitian Rachman (2016), Mujiyati et al. (2020), Mahardika (2015), Nurhasanah (2020), dan Andrew & Sari (2021), Hardiningsih et al. (2020), Prasetyo (2020), dan Widyari (2021) yang membuktikan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Tidak sejalan dengan kedelapan penelitian tersebut, Listiyowati et al. (2021), Safitri & Silalahi (2020), Fauzi & Maula (2020), dan Akbar (2015) menyebutkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan Delone and McLean (2016) kualitas sistem yaitu karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem teknologi, dan kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem teknologi. Pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem teknologi ketika pengguna merasa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini sistem teknologi yang dimaksud adalah sistem E-Filing. Jika sistem E-Filing memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons, maka diharapkan sistem E-Filing dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penampaian SPT Tahunan. Dalam penelitian Erdiansyah & Khoirunurrofik (2021) terdapat 5 faktor yang mendukung sistem E-Filing yaitu akurasi, isi basis data, kemudahan penggunaan, kemudahan dalam mempelajari dan realisasi dari kebutuhan pemakai. Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas sistem E-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib dalam dalam Penampaian SPT. Alasan ini sejalan dengan penelitian Artha et al. (2021), Safitri & Silalahi (2020), Suherman et al. (2016), Situmorang (2015), Kurniawan & Aprianto (2018), Dwitrayani (2020), Wahyuni (2018), dan Nurhasanah (2020) yang membuktikan bahwa penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Tidak sejalan dengan kedelapan penelitian tersebut, Machfuzhoh & Pratiwi (2021) menyebutkan bahwa penerapan E-Filing berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2: Penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Metode

Desain penelitian ini ialah penelitian kuantitatif di mana pengamatannya mempengaruhi variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan E-Filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan diperiksa dalam studi ini, yang melibatkan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu sebagai kerangka sampling. Kuesioner yang disebar sebanyak 105 kuesioner melebihi dari jumlah sampel yang ditentukan yaitu sebesar 90 kuesioner (jumlah item pertanyaan x 5 x 3 variabel) (hair et al., 2010) untuk menghindari kuesioner yang tidak memenuhi kriteria penelitian di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu yang beralamatkan di Jl. Arjuna Sel. No.1, RT.3/RW.12, Kel. Kebon Jeruk, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11530.

Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) 3.0. Adapun karakteristik responden dalam pengujian ini terdapat pada tabel di bawah ini:

Table 1. Sampel Penelitian

	Kriteria	Jumlah
1.	Wajib Pajak Badan yang memiliki NPWP	152
2.	Wajib Pajak Badan yang memiliki omzet di bawah 4,8 Milyar dalam setahun (Non PKP)	(47)
	Wajib Pajak Badan yang memiliki omzet di atas 4,8 Milyar dalam setahun (PKP)	105
	Jumlah sampel pengamatan	105
	Outliers	(5)
	Total Wajib Pajak yang diamati (N)	100

Sumber: Diproses

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan variabel independen adalah pelayanan fiskus dan penerapan E-Filing. Pengukuran pengaruh variabel independen dengan variabel dependen menggunakan skala likert dengan 6 item indikator setiap variabelnya melalui lima alternatif jawaban, sebagai berikut:

1 = sangat tidak setuju

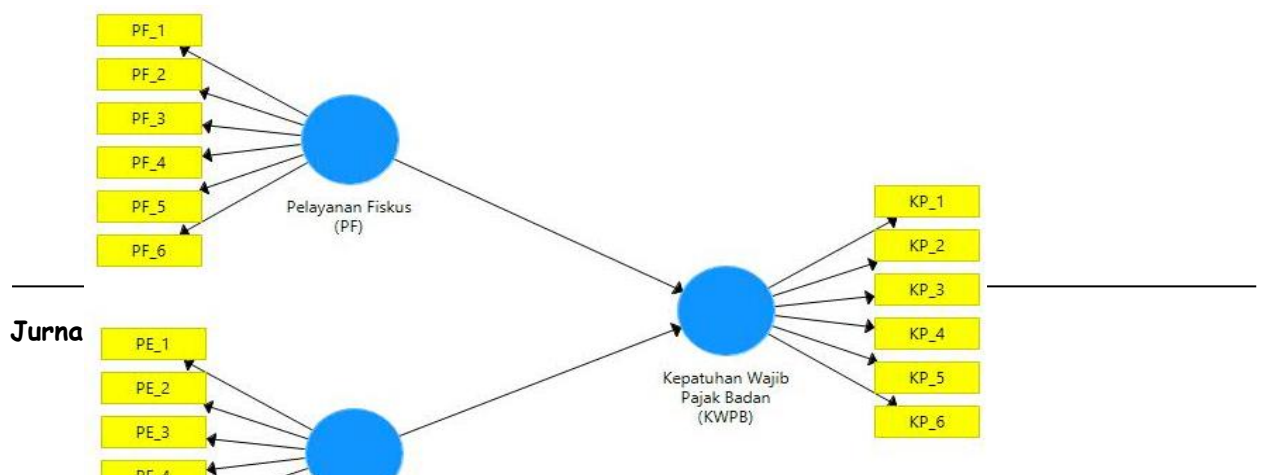
2 = agak tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

Model yang dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Diagram Jalur SmartPLS

Sumber: Diolah Penulis (2021)

Adapun persamaan yang diperoleh berdasarkan diagram jalur yang dibentuk sebagai berikut:

$$KP1 = \lambda_1 PF1 + \delta_1$$

$$KP2 = \lambda_2 PF2 + \delta_2$$

$$KP3 = \lambda_3 PF3 + \delta_3$$

$$KP4 = \lambda_4 PF4 + \delta_4$$

$$KP5 = \lambda_5 PF5 + \delta_5$$

$$KP6 = \lambda_6 PF6 + \delta_6$$

$$KP7 = \lambda_7 PE1 + \delta_7$$

$$KP8 = \lambda_8 PE2 + \delta_8$$

$$KP9 = \lambda_9 PE3 + \delta_9$$

$$KP10 = \lambda_{10} PE4 + \delta_{10}$$

$$KP11 = \lambda_{11} PE5 + \delta_{11}$$

$$KP12 = \lambda_{12} PE6 + \delta_{12}$$

Di mana:

KP = Kepatuhan Wajib Pajak Badan

PF = Pelayanan Fiskus

PE = Penerapan E-Filing

λ = konstanta

δ = eror

Persamaan struktural untuk model di atas adalah sebagai berikut:

$$KP = \gamma_1 PF + \gamma_2 PE + \text{Zeta}$$

HASIL

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan beberapa karakteristik data variabel penelitian yang terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskriptif Statistik

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Fiskus	100	6	12	0,394	0,083
Penerapan E-Filing	100	6	12	0,236	0,017

Sumber: Diproses

Pengujuan outner model dilihat dari nilai menjadi kriteria dalam menilai validitas *convergent*. Jika dilihat dari loading factor maka ukuran model reflektif dikatakan bagus apabila nilai loading factor lebih dari 0,70. Konstruk dengan nilai *loading factor* kurang dari 0,70 harus dihapus agar dapat menghasilkan model yang baik. Nilai loading factor dapat dilihat dari tabel *outer loading* pada Tabel 3.

Tabel 3. *Outer Loading (Mean, STDEV, T-Value)*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistics (O/STERR)</i>	<i>P-Value</i>
PF_1 <- PF	0,956	0,916	0,023	40,635	0,000
PF_2 <- PF	0,936	0,916	0,023	40,635	0,000
PF_3 <- PF	0,984	0,916	0,023	40,635	0,000
PF_4 <- PF	0,951	0,916	0,023	40,635	0,000
PF_5 <- PF	0,984	0,916	0,023	40,635	0,000
PF_6 <- PF	0,926	0,916	0,023	40,635	0,000
PE_1 <- PE	0,968	0,883	0,075	11,903	0,000
PE_2 <- PE	0,955	0,883	0,075	11,903	0,000
PE_3 <- PE	0,884	0,883	0,075	11,903	0,000
PE_4 <- PE	0,988	0,883	0,075	11,903	0,000
PE_5 <- PE	0,895	0,883	0,075	11,903	0,000
PE_6 <- PE	0,988	0,883	0,075	11,903	0,000

Sumber: Diproses

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Ghozali, 2014). Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* diatas 0,70.

Berikut hasil output nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan menggunakan SmartPLS 3.0 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Pelayanan Fiskus	0,981	0,985
Penerapan E-Filing	0,978	0,981
Kepatuhan Wajib Pajak Badan	0,943	0,955

Sumber: Diproses

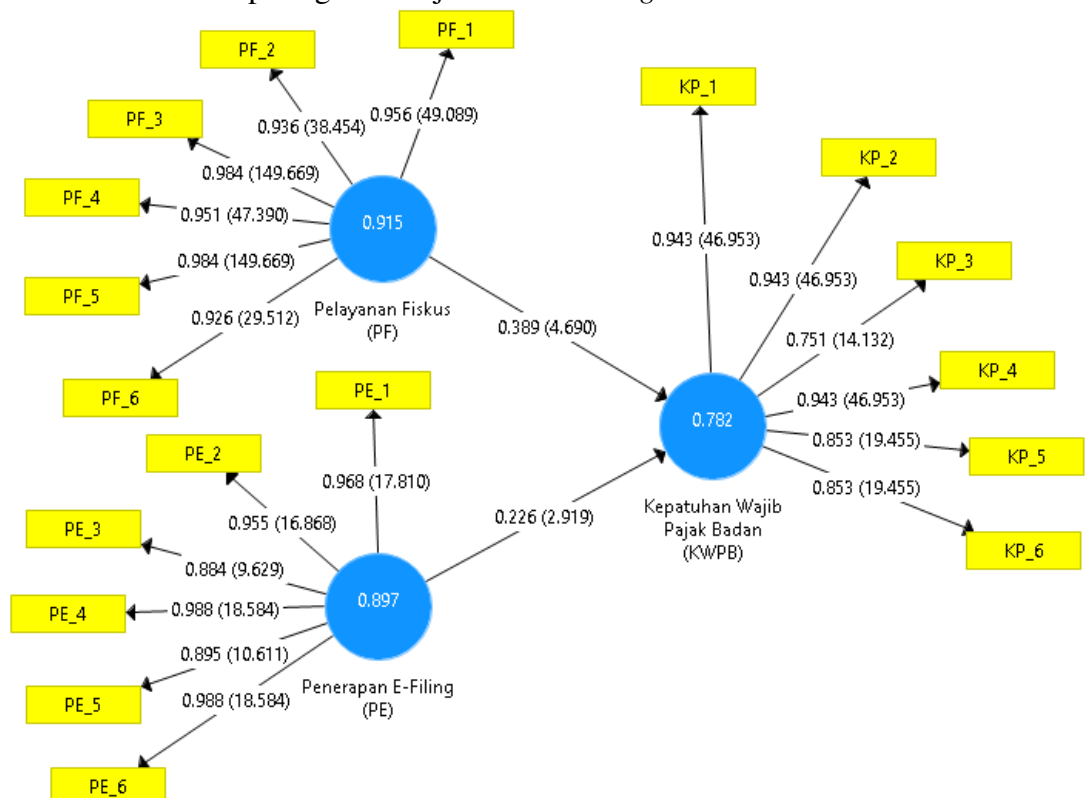
Pengujian *inner model* atau model *structural* dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikan, dan R-Square dari model penelitian. Model structural dievaluasi dengan menggunakan R-Square untuk konstruk dependen, *Stone-Geiser Q-Square* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikan dari koefisien parameter jalur *structural*. Dalam menilai model dengan PLS, dapat dimulai dengan melihat R-Square untuk variabel laten endogen (dependen). Berikut adalah hasil pengujian R-Square menggunakan SmartPLS 3.0.

Tabel 5. Uji Goodness of Fit

	R Square
Kepatuhan Wajib Pajak Badan	0,211

Berdasarkan tabel 5 di atas, nilai R- Square variabel laten endogen (dependen) tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,211. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabilitas konstruk tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dapat dijelaskan oleh konstruk lainnya adalah sebesar 21% sementara 89% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan pengujian *Full Model SEM Algorithm* indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruk dengan indikator reflektif. Arah indikatornya yaitu dari konstruk ke indikator seperti gambar uji *Full Model Algorithm* berikut ini.



Gambar 2. Full Model SEM PLS Algorithm
Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2022

Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai t-statistic. Signifikan parameter yang diestimasi memberikan informasi mengenai hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian kemudian membandingkan nilai t-statistic dengan nilai t-tabel signifikansi 5% (nilai t-hitung > t-tabel 1,96). Tabel 6 berikut menyajikan hasil pengujian *path coefficient* dengan SmartPLS 3.0.

Tabel 6. Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistics (O/STERR)</i>	<i>P-Value</i>
X1 -> Y	0,389	0,394	0,083	4,690	0,000
X2 -> Y	0,226	0,236	0,077	2,919	0,004

PEMBAHASAN

1. Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah diterima. Arah hubungan antara pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah positif. Arah hubungan tersebut dapat menunjukkan bahwa apabila Wajib Pajak Badan diberikan pelayanan yang baik terkait kewajiban perpajakannya, maka mereka cenderung untuk bersikap patuh pajak dikarenakan mereka menjadi sadar akan kewajiban perpajakannya.

Alasan diterimanya hipotesis keempat karena sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menyatakan bahwa kecenderungan perilaku seseorang dipengaruhi oleh *subjective norm* yaitu persepsi seseorang tentang pemikiran orang lain yang mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan untuk bersikap patuh pajak karena mendapatkan kenyamanan terkait kewajiban perpajakannya.

Wajib Pajak Badan setuju pada pernyataan kualitas pelayanan mempunyai keandalan, dapat dijadikan indikasi mereka bertindak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga memiliki kecenderungan bersikap patuh pajak yang tinggi. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachman (2016), Mujiyati et al. (2020),

Mahardika (2015), Nurhasanah (2020), dan Andrew & Sari (2021), Hardiningsih et al. (2020), Prasetyo (2020), dan Widyari (2021) yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak yang diberikan kenyamanan pelayanan, cenderung memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban perpajakannya sehingga Wajib Pajak akan bersikap patuh pajak.

2. Penerapan *E-Filing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah diterima. Arah hubungan antara penerapan E-Filing terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Arah hubungan tersebut dapat menunjukkan bahwa apabila Wajib Pajak memiliki minat menggunakan E-Filing yang tinggi terkait kewajiban perpajakannya, maka mereka cenderung untuk bersikap patuh pajak dikarenakan mereka memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya.

Alasan diterimanya hipotesis kedua karena sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa TAM memiliki dua aspek yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Kedua aspek tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. *E-Filing* memberikan kemudahan pada Wajib Pajak untuk melakukan penyampaian SPT atau perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat menggunakan E-Filing untuk melakukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan untuk bersikap patuh pajak karena memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan E-Filing terkait kewajiban perpajakannya. Minat menggunakan E-Filing memberikan dorongan untuk bersikap patuh pajak.

Wajib Pajak Badan setuju pada pernyataan E-Filing bersifat *user friendly* sehingga mereka bertindak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga memiliki kecenderungan bersikap patuh pajak yang tinggi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Artha et al. (2021), Safitri & Silalahi (2020), Suherman et al. (2016), Situmorang (2015), Kurniawan & Aprianto (2018), Dwitrayani (2020), Wahyuni (2018), dan Nurhasanah (2020) yang menyatakan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Badan yang mempunyai minat menggunakan *E-Filing*, cenderung memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban perpajakannya sehingga Wajib Pajak Badan akan bersikap patuh pajak.

KESIMPULAN, BATASAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.
2. Penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Saran

Saran yang dapat peneliti diberikan berdasarkan penelitian di atas adalah Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga Wajib Pajak Badan bersemangat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, penelitian selanjutnya diharapkan menambah jumlah sampel sehingga hasil penelitian yang didapatkan bisa lebih baik dan dapat menggunakan indikator lain untuk pemahaman peraturan pajak agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

Referensi

- Akbar, R. N. (2015). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan di Kota Malang). *Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya*, 1(1), 1–25.
- Albab, F. N. U., & Suwardi, E. (2021). The Effect of Tax Knowledge on Voluntary Tax Compliance with Trust as a Mediating Variable: The Indonesian Journal of Accounting Research, 24(03). <https://doi.org/10.33312/ijar.528>
- Alshira'h & Abdul-Jabbar. (2019). Model Konseptual dari Kepatuhan Pajak Penjualan Dan Implikasinya Dalam Penelitian Selanjutnya (WP Badan di Jordania). *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Al al-Bayt*, 1-14.
- Agustiningsih, Wulandari, dan Isroah. 2016. Pengaruh Penerapan E-filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *ISSN 2502-5430*, 5 (2): 107-122.
- Arham, A., & Firmansyah, A. (2021). The Role of Behavioral Theory in The Research of Tax Compliance in Indonesia. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 3(1), 417–432. <https://doi.org/10.37641/riset.v3i1.71>
- Artha, I. P., Wibawa, S., Jati, I. K., Sari, M. M. R., & Gdeary, I. (2021). Open Access the Influence of Tax Understanding, Technology Readiness, Ease of Using e-Filing on Individual Taxpayers Compliance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 1, 112–119. www.ajhssr.com
- Bangga Buatan Indonesia. (2020, 26 Oktober). *Bangga Buatan Indonesia, Semuanya Ada di Sini*. Diakses pada 26 Oktober 2021 dari <https://katadata.co.id/banggabuatanindonesia>
- Dwitrayani, M. C. (2020). Pengaruh Penerapan E-billing System, E-filling System dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Wajib Pajak Badan di Kota Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi Universitas Triatma Mulya*, 10, 150–163.
- Erdiansyah, A. V., & Khoirunurrofik, K. (2021). Formal Tax Compliance in Indonesia Through Electronic Tax Filing: A Case Study of Enterprises. *Indonesian Tax Review*, 5(1), 32–48. <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i1.1237>
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.158>

- Fauzi, A. R., & Maula, K. A. (2020). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Tarif Pajak dan Pelayanan Perpajakan di Kabupaten Karawang. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2), 88–103. <https://doi.org/10.24127/akuisisi.v16i2.505>
- Hardiningsih, P., Srimindarti, C., & Sutrisno, C. R. (2020). Kepatuhan Pajak Pelaku Wajib Pajak Badan. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 17(1), 1–25.
- Indrawan & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jendral Achmad Yani, Cimahi*, 6 (3), 419-428.
- Indrawati, Sri M. (2018, 28 Juni). Diskon Pajak dan Investasi Politik Jokowi. Diakses pada 20 September 2020 dari <http://jlcorp.co.id/index.php/2018/07/12/diskon-pajak-Badan-dan-investasi-politik-jokowi/>
- Kementerian Keuangan. (2019, 29 Desember). Menkeu: Pajak Merupakan Tulang Punggung Nasional. Diakses pada 17 Oktober 2020 dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-pajak-merupakan-tulang-punggung-nasional/>
- Kompas. (2019, 14 Maret). Laporan SPT Pajak Via E-Filing, Apa Saja Keuntungannya? Diakses pada 12 Desember 2021 dari <https://money.kompas.com/read/2019/03/14/070700326/lapor-spt-pajak-via-e-filing-apa-saja-keuntungannya->
- Kurniawan, M. O., & Aprianto, A. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di Kecamatan Ilir Timur I). *BALANCE Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 456. <https://doi.org/10.32502/jab.v3i2.1448>
- Listiyowati, L., Indarti, I., Setiawan, F. A., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 41. <https://doi.org/10.30659/jai.10.1.41-59>
- Prasetyo, D. F. (2020). Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Perbanas*, 2(1), 151–156.
- Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). The Effect of Understanding Taxation Regulations, Tax Rates, Tax Sanctions, Tax Socialization, Fiscus Services and Online Services on The Level of Compliance with Taxpayers. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 14(1). <https://doi.org/10.35448/jrat.v14i1.10416>
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- Nababan, D., & Kharisma, G. F. (2019). Pengaruh Rasio Keuangan Dalam Memprediksi Perubahan Laba Pada Perusahaan Foods and Beverages Yang Terdaftar Di BEI. *Jurnal Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya*, 2(1), 51–60. <https://doi.org/10.32670/fairvalue>

- Nurhasanah, R. H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan. Platform Riset Mahasiswa Akuntansi STIE Sutaatmadja, Subang, 63-78.
- Nursiam, & Purnama, I. M. (2022). The Effect of Tax Socialization, Tax Sanctions and Online Service Systems On Msme Taxpayer Compliance. Jurnal Pendidikan Nusantara: Kajian Ilmu Pendidikan Dan Sosial Humaniora, 2(6), 111–119. <https://doi.org/10.52796/jpnu.v2i2.57>
- Online Pajak. (2019, 4 Oktober). Hubungan Tax Avoidance, Tax Planning, Tax Evasion & Anti Avoidance Rule. Diakses pada 17 Oktober 2020 dari <https://www.online-pajak.com/hubungan-tax-avoidance-tax-planning-tax-evasion-anti-avoidance-rule>
- Rachman, T. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 11(1), 10–27.
- Riswanto, A., Ningsih, S. R., & Daryati, D. (2017). Pengendalian Intern Dan Pemberian Kredit Usaha: Analisis Peranan Dan Efektifitas Sistem. Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan, 4(3), 419–428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4670>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 20(2), 145–153. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Saripah, Putri, A. A., & Darwin, R. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015. Jurnal Akuntansi & Ekonomika, 6(2), 2–16.
- Situmorang, P. M. B. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di KPP Pratama Candisari Semarang). Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA, 2(1), 2–9.
- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marliana, R. (2016). Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Jurnal Akuntansi Universitas Siliwangi Tasikmalaya, 15, 49–64.
- Widyari, N. Y. A., Ariyanto, D., Suprasto, H. B., & Suputra, I. D. G. D. (2021). Understanding the Impact of E-Filing System Performance on Tax Compliance Using the DeLone and McLean Model. Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis, 8(2), 161–180. <https://doi.org/10.24815/jdab.v8i2.21746>

Ucapan Terima Kasih

Kata-kata tidak dapat mengungkapkan rasa terima kasih saya kepada dosen saya atas kesabarannya, umpan balik yang tak ternilai, dan pemberian pengetahuan dan keahlian yang murah hati. Selain itu, upaya ini tidak akan mungkin terjadi tanpa dukungan yang murah hati dari Media Penelitian Akuntansi, Audit, dan Informasi, yang meninjau penelitian saya.