

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi



Oleh :

YESICA TIARA PRABAWATI

NIM : 2013310902

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Yesica Tiara Prabawati
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 02 Juli 1995
Nim : 2013310902
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Perpajakan
Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Presepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

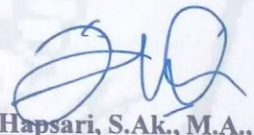
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 07 APRIL 2017

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20 Maret 2017


Supriyati., S.E., M.Si., Ak., CA., CTA


Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal : 12 APRIL 2017


Dr. Luciana Spica Almilia S.E., M.Si., OIA, CPSAK.

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Yesica Tiara Prabawati

STIE Perbanas Surabaya

Email: yesicatiara95@yahoo.com /
2013310902@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

Jl. Wonorejo Timur 16 Surabaya

ABSTRACT

The Directorate General of Tax efforts for the improvement overtime to provide good services for taxpayers who are expected to increase taxpayer compliance in reporting and paying obligations on tax. The aim of this study is to analyze the effect of modernization on tax administration system, quality service on tax, and Taxpayer perception of tax penalties on taxpayer Compliance in reporting notification letter. This study is quantitative research with the primary data or using quistioners. The samples used were of this study is an taxpayer who enrolled in DJP East Java I and DJP East Java II. Technique used in taking samples in this study is sampling incidental. The processing data used SPSS version 22 with linear regression. Based on the result of this study, it indicates that modernization on tax administration system, quality service on tax, and perception Taxpayer of tax penalties has effects on taxpayer Compliance in reporting notification letter..

Key word : E-filing, Quality of services, perception Taxpayer of tax penalties, compliane of taxpayer

PENDAHULUAN

Era perkembangan teknologi informasi memberikan dampak yang besar terhadap setiap bidang kehidupan manusia untuk dapat memperoleh segala informasi secara lebih cepat dan lebih mudah. Begitu halnya dalam dunia perpajakan yang memanfaatkan peluang era digital dalam hal sistem administrasi perpajakan. Bahkan, pemanfaatan era digital juga berkontribusi dalam menunjang pelaporan yang sebelumnya sistem pelaporan pajak dilakukan secara manual, menjadi sistem pelaporan yang memanfaatkan teknologi seperti penggunaan E-filing dalam melaporkan kewajiban perpajakan nya.

Dengan adanya pemanfaatan teknologi yang diterapkan dalam sistem perpajakan, yang mana hal tersebut dapat memberikan dampak kemudahan bagi wajib pajak, maka hal tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi pula dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Direktorat Jendral Pajak mencatat, hingga Februari 2014, masyarakat yang menggunakan program E-filing mencapai 33.923 orang. Angka tersebut meningkat dibanding pada tahun lalu, yang tercatat sebesar 24.509 orang pada tahun 2013. Pada tahun 2015 pengguna E-filing mengalami peningkatan, seperti yang dilansir pada berita CNN Indonesia bahwa,

“Berdasarkan data sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penyampaian SPT Tahunan 2014 melalui E-filing sampai batas waktu 31 Maret 2015 tercatat sebanyak 2,46 juta SPT. Sementara tahun sebelumnya hanya mencapai angka 1,08 juta SPT terjadi peningkatan sebesar 128,42 persen”. kemudian Pada tahun 2016 ini, pengguna E-filing terus meningkat. Menurut data Ditjen Pajak, saat ini terdapat 2,47 juta WP badan yang terdaftar, di mana sebanyak 1,18 juta, atau 47,77 persennya sudah wajib melaporkan SPT. Sebanyak 710 hingga 715 ribu WP badan telah menggunakan E-filing, atau sekitar 60 persen dari WP badan wajib SPT total keseluruhan tembus hingga 4 juta pengguna

Salah satu upaya lain dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada setiap wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. SPT yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Direktorat jendral pajak telah berupaya dalam hal memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak salah satunya dengan memberikan fasilitas kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan teknologi informasi internet tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT. Hal tersebut dapat disebut sebagai modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan

citra yang baik di masyarakat. Menurut Rahayu dan Lingga (2009), penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang berdasarkan fungsi, tidak menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representative dan compliant center untuk menampung keluhan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis e-system seperti e-SPT, E-filing, e-Payment, dan e-Registration yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif.

Penerapan fasilitas yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam konsep modernisasi administrasi perpajakan, salah satunya adalah penerapan sistem E-filing dalam upaya memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban administrasi perpajakannya. Pengertian E-filing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dapat dilakukan secara online dan real-time melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Dengan adanya fasilitas kemudahan dalam penyampaian surat pemberitahuan, yang mana hal ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam mematuhi undang-undang perpajakan khususnya dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tersebut.

Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara penerapan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota manado. Penelitian lain yang serupa yaitu penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi, F. A. (2015). yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-filing berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan kedua penelitian tersebut, Nugroho, D. A.

D. (2014). Menyatakan bahwa E-filing memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak nya, serta DJP selalu berupaya meningkatkan kinerja dalam hal kualitas pelayanan perpajakannya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu Keandalan (reability) , ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti langsung (tangible). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) terkait kualitas pelayanan pajak, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya fasilitas kemudahan serta dengan kualitas pelayanan perpajakan yang telah diberikan, tidak menutup kemungkinan bagi wajib pajak untuk berperilaku tidak patuh. Sehingga pemerintah telah menetapkan sanksi perpajakan yang dapat berupa sanksi administratif dan sanksi pidana bagi wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin baik persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut. Namun, hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati, L. D. (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan, belum

tentu dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan (ditinjau dari penerapan E-filing) , kualitas pelayanan perpajakan serta persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih jauh terkait dengan pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan (ditinjau dari penerapan E-filing) , kualitas pelayanan perpajakan serta persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang dicetuskan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya melalui kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam teori ini, perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat yang mendorong mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Munculnya niat dalam berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu, yaitu *normatif beliefs*, *behavioral beliefs*, dan *control beliefs*.

Niat individu untuk berperilaku dalam menghindari pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut. Kondisi dimana munculnya niat seseorang untuk berperilaku terhadap ketentuan pajak muncul setelah melalui tiga faktor diatas, yang kemudian menjadikan individu akan mulai berperilaku.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibuat untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Menurut Davis (1986) perilaku menggunakan teknologi informasi diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan teknologi informasi. Davis mengartikan persepsi mengenai kegunaan ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan serta manfaat yang dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan.

Menurut Nurmantu (2009) dikenal dua macam kepatuhan, yaitu: 1. Kepatuhan formal. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. 2. Kepatuhan materiil. Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga harus

memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Konsep modernisasi pajak adalah pelayanan dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan good governance. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu dapat juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Hal yang mendasari dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari yang semula berbasis jenis pajak menjadi berbasis fungsi. Yang mana basis fungsi lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak

Paradigma berbasis fungsi dalam kerangka good governance, ruang lingkup modernisasi meliputi tiga hal. Pertama, restrukturisasi organisasi. Kantor pusat, tidak melaksanakan kegiatan operasional, sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus. Kedua, perbaikan business process. Yakni, adanya builtin control system dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai internal check. Maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan. Dan ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Dilakukan mapping terhadap seluruh pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai. Kemudian yang terakhir adanya Kode Etik Pegawai sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas.

E-filing

E-filing merupakan suatu penerapan dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media perantaranya. E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). layanan E-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>). Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada aplikasi E-filing di DJP Online.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas meliputi usaha dalam hal memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan pajak merupakan fokus utama pada instansi pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan bukan berorientasi pada keuntungan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan pengguna jasa adalah wajib pajak.

Sanksi Perpajakan

Pada hakikatnya, peneraan sanksi perpajakan dilakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma. Dengan demikian, penting bagi Wajib

pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Dalam ketentuan perpajakan, dikenal dua macam sanksi pajak: sanksi administrasi dan sanksi pidana. Peneraan sanksi pidana dikenakan kepada siapapun yang melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Sedangkan sanksi administrasi biasanya berupa

Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat merubah perilaku aparat serta tata nilai organisasi. Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan adanya perubahan struktur organisasi berdasarkan fungsi atau tidak menurut seksi-seksi, kemudian perbaikan pelayanan pajak dengan adanya account representative dan compliant center, serta pelayanan berbasis E-system seperti adanya fasilitas E-filing.

Pada variabel ini yang menjadi fokus utama adalah ditinjau dari pelayanan berbasis E-system yaitu peneraan E-filing. E-filing merupakan suatu fasilitas penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) dengan memanfaatkan teknologi internet melalui jasa penyedia aplikasi yang telah berkerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak dengan proses terintegrasi secara online dan real time. Yang mana, apabila dengan adanya peneraan E-filing tersebut dapat memberikan dampak kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan nya. Artinya bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. 2016). Sehingga dapat dirumuskan bahwa:

Hipotesis 1 : Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan perbandingan antara harapan dengan penilaian wajib pajak terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan. Kualitas pelayanan pajak merupakan fokus utama pada instansi pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan pengguna jasa adalah wajib pajak itu sendiri.

Menurut Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) apabila kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada wajib pajak semakin baik di dalam melayani wajib pajak, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dimana wajib pajak akan merasa bahwa mereka diperlakukan secara baik yang nantinya akan berdampak memberikan kepuasan tersendiri kepada wajib pajak. Sehingga dapat dirumuskan bahwa:

Hipotesis 2 : Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan

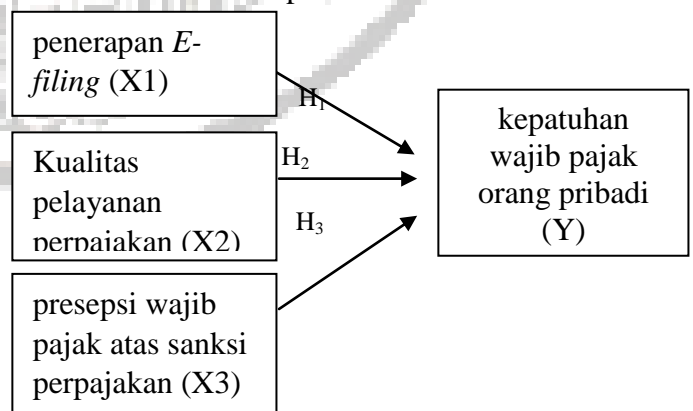
Pengaruh Presepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Presepsi seseorang dipengaruhi oleh motif, pengalaman, dan harapan atas suatu objek. Dalam hal ini presepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dipengaruhi oleh pengalaman wajib pajak atas saksi perpajakan yang diterima apabila telah melanggar peraturan yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan bahwa pengalaman

wajib pajak dalam hal pengenaan sanksi akan memberikan motif atau dorongan bagi wajib pajak itu sendiri sehingga lebih mematuhi peraturan perpajakan.

Menurut Nugroho(2006), sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak akan semakin sadar dengan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi yang akan diterima apabila wajib pajak tersebut melanggar dan tidak mematuhi ketentuan yang berlaku berupa sanksi pidana dan kerugian secara materil. Dengan demikian, apabila semakin banyak wajib pajak mempunyai pengalaman akan sanksi yang diberikan ketika melanggar aturan dan ketentuan, maka hal tersebut secara otomatis akan memberikan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhannya terhadap ketentuan perpajakan. Demikian pula, Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014) yang menyatakan bahwa semakin baik presepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut. Sehingga dapat dirumuskan bahwa:

Hipotesis 3 : presepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II. Sampel dari penelitian ini menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya, KPP Pratama Rungkut Surabaya, KPP Pratama Gubeng Surabaya, KPP Pratama Sidoarjo Barat, KPP Pratama Mojokerto.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah incidental sampling. Sampling incidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:85).

Data Penelitian

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Yang mana sumber data primer diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuisioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden dan diisi langsung oleh wajib pajak dan kemudian data yang telah terkumpul tersebut akan dikelola melalui SPSS untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut.

Dalam penelitian ini kuesioner berisi sejumlah pernyataan yang harus dijawab oleh responden terkait pengaruh Penerapan E-filing, kualitas pelayanan perpajakan dan Presepsi Wajib Pajak atas Sanksi perpajakan. Untuk mengukur persepsi responden digunakan skala likert 5 tingkat preferensi jawaban yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), 5 (sangat setuju).

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yang terdiri dari penerapan *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.

Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh apabila wajib pajak tersebut patuh terhadap ketentuan-ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan, serta wajib pajak paham atau berusaha memahami ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Indikator pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Kartika(2016) hasil pengembangannya dari Chaizi Nasucha dalam Bryan Wahyu Rahmanto (2015):

1. Kepatuhan wajib pajak dalam hal mendaftarkan diri sebagai wajib pajak yang memiliki NPWP.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan SPT yang berupa ketepatan waktu dalam membayar pajak, mengetahui batas akhir pelaporan pajak, dan fasilitas yang dapat mempermudah untuk melaporkan SPT.
3. Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang dengan benar.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan membayar tunggakan yang berupa sanksi administrasi perpajakan.

Penerapan *E-filing*

E-filing merupakan suatu fasilitas penyampaian surat pemberitahuan (SPT) yang berbasis teknologi elektronik secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service.

Indicator pengukuran dalam variabel Penerapan E-filing menurut Sari

Nurhidayah, S. (2015) adalah sebagai berikut:

- a. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);
- b. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;
- c. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer;
- d. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard;
- e. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT;
- f. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
- g. Tidak merepotkan dalam hal Dokumen pelengkap tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan. Dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur variabel kualitas jasa pelayanan diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2016) hasil pengembangan dari Parasuraman et al (1988) dalam Yeyen Rumi (2012) menyatakan bahwa adanya lima.

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi.
2. Keandalan (reliability) merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (responsiveness) merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak

bebas dari risiko, bahaya atau keraguan.

5. Empati (Empathy), empati merupakan bentuk perhatian yang tulus yang diberikan kepada penerima jasa untuk memberikan bantuan dalam bentuk kemudahan dalam berkomunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Presepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan

Presepsi seseorang dipengaruhi motif, pengalaman, dan harapan atas suatu objek. Dalam hal ini presepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dipengaruhi oleh pengalaman wajib pajak atas sanksi perpajakan yang diberikan apabila telah melanggar peraturan yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan bahwa pengalaman wajib pajak dalam hal pengenaan sanksi akan memberikan motif atau dorongan agar wajib pajak lebih mentaati peraturan perpajakan. Variabel presepsi wajib pajak disini dapat diukur melalui beberapa indikator seperti sanksi administrasi yang berupa denda, bunga, kenaikan dan sebagainya serta sanksi pidana yang diberikan. Indikator pengukuran variabel presepsi wajib pajak dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Michael, . (2013)

1. Pelaksanaan sanksi denda terhadap WP yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya
2. Sanksi pidana bagi pelanggar aturan pajak cukup berat
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi dan harus dikenakan denda.

Alat Analisis

Untuk mengetahui pengaruh *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan, dan presepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. maka digunakan model regresi linier berganda. Untuk mengetahui

pengaruh hubungan tersebut maka berikut adalah persamaan regresinya :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

α = Konstanta

β = Koefisien masing-masing variabel

Y = Kepatuhan wajib pajak

X_1 = *E-filing*

X_2 = kualitas pelayanan perpajakan

X_3 = persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan nilai-nilai dari hasil kuisioner masing-masing variabel. Kemudian dilanjutkan dengan menghitung mean dari masing-masing variabel dan dilanjutkan dengan menganalisis hasil jawaban dari responden berdasarkan kuisioner yang telah diolah. Tabel 1 berikut adalah hasil uji deskriptif

Tabel 1
DISTRIBUSI VARIABEL *E-FILING*

No	Pernyataan	Banyaknya Responden Yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Sistem <i>E-filing</i> mempermudah saya melaporkan pajak kapan saja	2	4	1	4	0	91	4.03
2	Dengan diterapkan sistem <i>e-filing</i> saya dapat menyampaikan SPT dimanapun saya berada asal terhubung dengan internet	2	5				91	4.17
3	sistem <i>e-filing</i> dapat menghemat biaya pelaporan pajak saya.	2	4	1			91	4.00
4	sistem <i>e-filing</i> memudahkan saya dalam melakukan penghitungan pajak lebih cepat dan akurat	2	4	2			91	3.91
5	Sistem <i>E-filing</i> mudah untuk dipelajari bagi siapa saja	1	3	2	1	0	91	3.68
Jumlah Rata-rata untuk keseluruhan pernyataan jumlah pernyataan							19.79	5.00
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel							3.96	

Sumber : data diolah

Tanggapan dari responden mengenai penerapan *E-filing* termasuk kedalam kelompok jawaban “setuju”. Dimana nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 3.96 dan termasuk kedalam interval kelas “setuju” atas setiap pernyataan mengenai penerapan *E-filing* yang diberikan. Artinya bahwa responden merasa setuju dengan penerapan *E-filing* yang memiliki manfaat yang besar dalam menunjang sistem pelaporannya pada saat pelaporan SPT. Wajib Pajak setuju bahwa dengan adanya penerapan sistem *E-filing* dapat memberikan kemudahan serta manfaat dalam menunjang pelaporan perpajakan. Pada variabel penerapan *E-*

filing pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dari lima pernyataan adalah pernyataan nomor dua dengan nilai rata-rata sebesar 4.17. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak merasakan manfaat bahwa dengan diterapkannya sistem *E-filing*, maka Wajib Pajak dapat melaporkan SPT kapanpun dan dimanapun asal terhubung dengan internet. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan nomor lima dengan nilai rata-rata sebesar 3.68. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua Wajib Pajak dapat mempelajari sistem *E-filing* dengan mudah.

Tabel 2
DISTRIBUSI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN

No	Pernyataan	Banyaknya Responden Yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak	20	33	30	6	2	91	3.69
2	petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas	18	41	26	6	0	91	3.79
3	petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak	24	33	27	7	0	91	3.81
4	petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik	18	46	18	9	0	91	3.82
5	petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak	19	41	19	2	0	81	4.05
Jumlah Rata-rata untuk keseluruhan pernyataan								19.18
jumlah pernyataan								5.00
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel								3.84

Sumber : data diolah

tanggapan dari responden mengenai kualitas pelayanan pajak yang diberikan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,84. Dalam hal ini berarti bahwa tanggapan responden atas kualitas pajak yang diberikan masuk kedalam interval kelas “setuju” atas setiap pernyataan yang diberikan. Artinya bahwa wajib pajak setuju bahwasanya kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan sudah cukup baik dalam melayani wajib pajak yang berkaitan dengan profesionalitas, kecepatan, ketanggapan, kerahasiaan dan penguasaan peraturan. Pada variabel kualitas pelayanan perpajakan, pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi dari lima pernyataan adalah pernyataan nomor lima yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4.05. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak merasakan adanya rasa aman mengenai kerahasiaan data masing-masing

wajib pajak yang dijaga oleh petugas pajak dengan baik. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah dari kelima pernyataan adalah pernyataan nomor satu dengan nilai rata-rata sebesar 3,69. Hal ini berarti bahwa wajib pajak yang memiliki pendapat bahwa petugas pajak sudah bekerja secara profesional namun belum cukup optimal.

Tabel 3
DISTRIBUSI VARIABEL PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI PAJAK

No	Pernyataan	Banyaknya Responden Yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Sanksi pidana bagi pelanggar aturan pajak cukup berat	23	36	25	7	0	91	3.84
2	Sanksi administrasi yang diberikan atas pelanggaran aturan pajak sangat ringan	6	34	33	18	0	91	3.35
3	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak	16	49	17	9	0	91	3.84
4	Sanksi atas pelanggaran pajak harus diberikan tanpa toleransi	13	45	19	14	0	91	3.67
5	sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan	7	24	33	27	0	91	3.13
Jumlah Rata-rata untuk keseluruhan pernyataan								17.82
jumlah pernyataan								5.00
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel								3.56

Sumber : Data diolah

Tanggapan responden mengenai variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,56. Hal ini berarti tanggapan responden mengenai variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat dikatakan “setuju” atas setiap pernyataan yang diberikan. Wajib Pajak memiliki persepsi bahwa sanksi perpajakan yang telah diterapkan sejauh ini dapat memberikan efek yang besar bagi wajib pajak itu sendiri, sehingga dengan adanya sanksi yang diberikan memberikan dampak wajib pajak untuk dapat patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Pada variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pernyataan yang memiliki

nilai rata-rata paling tinggi dari kelima pernyataan adalah pernyataan nomor satu dan nomor tiga dengan nilai rata-rata sebesar 3.84. hal ini berarti bahwa wajib pajak memiliki persepsi bahwa sanksi pidana yang berlaku untuk pelanggar aturan pajak cukup berat dan pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan sarana untuk mendidik wajib pajak. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai paling rendah adalah pernyataan nomor lima dengan nilai rata-rata sebesar 3,13 dan termasuk kedalam kelompok interval “ragu-ragu”. hal berarti bahwa wajib pajak masih ragu-ragu terkait dengan pernyataan sanksi perpajakan yang dapat dinegoisasikan.

Tabel 5
DISTRIBUSI VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Pernyataan	Banyaknya Responden Yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri	25	50	14	0	2	91	4.03
2	Saya mengisi SPT dengan baik dan benar serta melaporkannya tepat waktu	24	60	70	0	0	91	4.17
3	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak	17	53	15	5	1	91	3.88
4	saya selalu mengisi SPT sesuai dengan perundang-undangan	36	42	94	0	0	91	4.23
5	saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya	25	51	10	3	2	91	3.99
Jumlah Rata-rata untuk keseluruhan pernyataan								20.30
jumlah pernyataan								5.00
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel								4.06

Sumber : Data diolah

Dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata keseluruhan adalah sebesar 4,06 dan termasuk kedalam interval kelas “setuju” atas setiap pernyataan yang diberikan. Artinya bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pada variabel kepatuhan Wajib Pajak pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi dari kelima pernyataan adalah pernyataan nomor empat yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,23. Hal ini berarti bahwa wajib pajak dalam hal pengisian SPT telah dilakukan dengan baik dan benar serta selalu mengisi SPT sesuai ketentuan perUndang-undangan. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan nomor tiga dengan nilai rata-rata sebesar 3,88. Hal ini berarti bahwa tidak semua wajib pajak telah membayar kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan dari item-item pernyataan dari setiap variabel dalam

kuesioner. Pengujian validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*.

Tabel 5
HASIL UJI VALIDITAS

Item	Correlation	Signifikan	Keterangan
penerapan <i>E-filing</i> (X1)			
X1_1	0.838	0,000	Valid
X1_2	0.697	0,000	Valid
X1_3	0.770	0,000	Valid
X1_4	0.697	0,000	Valid
X1_5	0.673	0,000	Valid
Kualitas pelayanan pajak (X2)			
X2_1	0.806	0,000	Valid
X2_2	0.815	0,000	Valid
X2_3	0.921	0,000	Valid
X2_4	0.817	0,000	Valid
X2_5	0.718	0,000	Valid
persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan (X3)			
x3_1	0.589	0,000	Valid
x3_2	0.702	0,000	Valid
x3_3	0.703	0,000	Valid
x3_4	0.667	0,000	Valid
x3_5	0.372	0,000	Valid

Sumber : Data diolah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki tingkat sigifikansi di bawah 0.05 dan nilai *r Pearson Correlation* lebih besar dari nilai

r tabel sehingga item-item pertanyaan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan valid.

Tabel 6
HASIL UJI RELIABILITAS

Ite m	Correlatio n	Signifika n	Keteranga n
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
Y_1	0.774	0,000	Valid
Y_2	0.698	0,000	Valid
Y_3	0.730	0,000	Valid
Y_4	0.838	0,000	Valid
Y_5	0.767	0,000	Valid

Sumber : Data diolah

Sedangkan untuk pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 sehingga item-item pernyataan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menentukan apakah dalam regresi, variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan Uji *Kolmogorof Smirnov*. Jika hasil *kolmogorof smirnov* $\geq 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal, namun jika hasil signifikansi kolmogorof smirnov < 0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

Tabel 7
HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,93027533
Most Extreme	Absolute	,047
Differences	Positive	,039
	Negative	-,047
Test Statistic		,047
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi dalam penelitian ini dapat dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *vinance inflation factor* (VIF) Persamaan regresi dapat dinyatakan tidak terjadi korelasi antar variabel independen apabila nilai *tolerance* > 0,10 atau dengan nilai VIF < 10

Tabel 8
HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	totalE-filling	,680	1,470
	totKualPel	,670	1,492
	totPresepsiWP	,796	1,256

a. Dependent Variable: total kepWP

Sumber : Data diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel sebesar 1,470 ; 1,492 ; 1,256 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 yang artinya

bahwa tidak terjadi adanya kolerasi pada masing-masing variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan

yang lain. Pengujian dapat dilakukan dengan uji glejser, jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 9
HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,894	,938		3,084	,003
	totalE-filing	,047	,048	,122	,983	,328
	totKualPel	-,096	,039	-,306	-2,441	,017
	totPresepsiWP	-,024	,048	-,059	-,510	,611

a. Dependent Variable: absolute
Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dua dari masing-masing variabel adalah lebih dari 0,05 hal ini berarti bahwa masing-masing variabel independen tidak terjadi heterokedastisitas. Namun pada variabel kualitas pelayanan perpajakan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang berarti bahwa terjadi heterokedastisitas serta

adanya kesamaan residual dengan variabel yang lain

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah ketiga variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Ketiga variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen jika nilai signifikan uji t kurang dari 0,05.

Tabel 10
HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	t tabel	Sig
Konstanta	3.963	2.347	1.9864	0,021
E-filing	0,246	2,854	1.9864	0,005
Kualitas Pelayanan perpajakan	0,359	5,091	1.9864	0,000
Presepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan	0,263	3,048	1.9864	0,003
Adjusted R ²	0,547			
Sig f	0,000			

Sumber : Data diolah

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan suatu

nilai. Berikut ini bentuk persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 3,963 + 0.246X_1 + 0.359X_2 + 0.263X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = Penerapan E filing

X₂ = Kualitas pelayanan perpajakan

X_3 = persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan

Nilai konstanta sebesar 3,963, artinya apabila nilai variabel independen yaitu penerapan E filing (X1), kualitas pelayanan perpajakan (X2), persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan (X3) bernilai nol maka nilai variabel dependen kepatuhan wajib pajak bernilai sebesar 3.963

Nilai β_1 sebesar 0,246 mempunyai arti bahwa variabel penerapan E filing (X1) mengalami kenaikan satu satuan nilai, maka akan menaikkan pula variabel dependen kepatuhan wajib pajak 0,246 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dalam posisi konstan.

Nilai β_2 sebesar 0.359 mempunyai arti bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan (X2) mengalami kenaikan satu satuan nilai, maka akan menaikkan pula variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 0.359 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dalam posisi konstan.

Nilai β_3 sebesar 0.263 mempunyai arti bahwa variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan (X3) mengalami kenaikan satu satuan nilai, maka akan menaikkan pula variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 0.263 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dalam posisi konstan.

Pada pengujian uji F, Pada tabel diatas dapat dilihat gambaran mengenai tingkat signifikansi yang menunjukkan nilai signifikansi F hitung sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tersebut dinyatakan fit (model regresi fit).

Pada *model summary* terdapat R square atau R^2 yang mempunyai nilai sebesar 0,547 hal ini mempunyai arti bahwa 54,7 persen variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen, sedangkan sisanya ($100\% - 54,7\% = 45,3\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model.

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel *E-filing* memiliki nilai t hitung sebesar 2,854 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,9864 serta memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,005 yang lebih dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa variabel *E-filing* mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai t hitung sebesar 5,091 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,9864 serta memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak.

Terakhir, tabel diatas menunjukkan bahwa variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan memiliki nilai t hitung sebesar 3,048 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,9864 serta memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,003 yang kurang dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak.

Analisis pengaruh *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

E-filing merupakan suatu fasilitas penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) dengan memanfaatkan teknologi internet melalui jasa penyedia aplikasi yang telah berkerjasama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses terintegrasi secara online dan real time. Diharapkan, dengan adanya kemudahan dalam melakukan administrasi perpajakan memberikan dampak kemudahan dan manfaat bagi wajib pajak itu sendiri dalam menunjang kewajiban perpajakan, sehingga nantinya dengan adanya kemudahan tersebut wajib pajak senantiasa untuk melaporkan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu, kapanpun dan dimanapun yang berarti bahwa dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.

Hasil pengujian menyatakan bahwa Penerapan Sistem E-filing memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa dengan adanya penerapan E-filing tersebut telah dirasakan manfaat yang begitu besar oleh wajib pajak dalam menunjang kewajiban perpajakannya. Hasil pengujian terkait dengan penerapan E-Filing yang memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan nya didukung pula dari hasil analisis jawaban responden yang memiliki nilai rata-rata jawaban keseluruhan termasuk kedalam kelompok “setuju”, dimana Wajib pajak akan senantiasa menyampaikan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu karena adanya fasilitas kemudahan dalam penyampaian SPT yang dapat dilakukan secara online, sehingga wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya dimanapun dan kapanpun asal terhubung dengan internet. Selain itu apabila dilihat dari karakteristik responden berdasarkan pengetahuan perpajakan dan berdasarkan jenis/status WP dalam pengisian SPT, mayoritas wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi/pegawai serta wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan dari sosialisasi sehingga memungkinkan bagi wajib pajak untuk lebih mengerti terkait dengan penerapan E-filing yang memberikan dampak kemudahan dalam menunjang kewajiban perpajakannya. Penelitian pada saat ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) , Zuhdi, F. A. (2015). Nugroho, D. A. D. (2014). yang menyatakan bahwa apabila dengan adanya penerapan E-filing tersebut dapat memberikan dampak kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan nya. Artinya bahwa wajib pajak telah merasakan manfaat yang besar dengan adanya penerapan E-filing dalam hal menunjang kewajiban

perpajakannya, dan berarti bahwa dengan adanya penerapan E-filing tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakan secara cepat dan tepat waktu.

Analisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan perbandingan antara harapan dengan penilaian wajib pajak terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan. Kualitas pelayanan pajak merupakan fokus utama pada instansi pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan pengguna jasa adalah wajib pajak itu sendiri. Direktorat Jendral Pajak senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak nya, serta DJP selalu berupaya meningkatkan kinerja dalam hal kualitas pelayanan perpajakannya. Adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu Keandalan (reability) , ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti langsung (tangible). Penyedia layanan dalam kaitannya Kantor Pelayanan Pajak senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada wajib pajak, selalu berusaha melakukan perbaikan guna memberikan kemudahan keamanan dan kenyamanan bagi wajib pajak sehingga diharapkan dengan adanya peningkatan layanan yang sebaik mungkin dapat memberikan dampak peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam hal kewajiban perpajakannya.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan perpajakan telah dirasakan kualitasnya oleh wajib pajak itu sendiri

dalam hal membantu kewajiban perpajakannya. Hasil pengujian terkait dengan variabel kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan nya didukung pula dari hasil analisis jawaban responden yang memiliki nilai rata-rata jawaban keseluruhan termasuk kedalam kelompok “setuju”, dimana Wajib pajak setuju bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam melayani wajib pajak yang berkaitan dengan Profesionalitas, kecepatan, ketanggapan, kerahasiaan dan penguasaan peraturan sehingga adanya rasa kepuasan dan kepercayaan bagi wajib pajak terkait dengan kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajk. Selain itu apabila dilihat dari karakteristik responden berdasarkan yang membantu menyusun SPT dan jenis/status wajib pajak dalam pengisian SPT, mayoritas wajib pajak diteliti adalah wajib pajak orang pribadi/pegawai serta dalam pengisian SPT dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri sehingga memungkinkan wajib pajak untuk sering berinteraksi dengan petugas pajak sehingga dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil pada penelitian saat ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) yang menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada wajib pajak semakin baik di dalam melayani wajib pajak, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dimana wajib pajak akan merasa bahwa mereka diperlakukan secara baik yang nantinya akan berdampak memberikan kepuasan tersendiri kepada wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.

Analisis pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan merupakan suatu tindakan memberikan gambaran atau pemahaman wajib pajak atas sanksi perpajakan. Dengan adanya fasilitas kemudahan serta dengan kualitas pelayanan perpajakan yang telah diberikan, tidak menutup kemungkinan bagi wajib pajak untuk berperilaku tidak patuh. Sehingga pemerintah telah menetapkan sanksi perpajakan yang dapat berupa sanksi administratif dan sanksi pidana bagi wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak akan senantiasa mematuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang suatu sanksi yang diberikan adalah sangat merugikan bagi dirinya.

Hasil pengujian pada penelitian saat ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa persepsi seseorang terkait dengan sanksi yang telah berlaku memberikan efek yang begitu merugikan bagi wajib pajak itu sendiri. Hasil pengujian terkait dengan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan yang memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan nya didukung pula dari hasil analisis jawaban responden yang memiliki nilai rata-rata jawaban keseluruhan termasuk kedalam kelompok “setuju”, dimana Wajib pajak akan senantiasa mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku apabila memandang suatu sanksi yang telah diterapkan adalah sangat merugikan dan merupakan suatu sarana dalam mendidik wajib pajak untuk dapat lebih mematuhi ketentuan yang berlaku. Selain itu apabila dilihat dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas wajib pajak yang diteliti adalah berlatar belakang pendidikan S1, dimana pada tingkatan pendidikan S1 wajib pajak lebih

memungkinkan untuk memiliki pengetahuan perpajakan yang lebih luas begitu pula terkait dengan sanksi yang telah diterapkan. Hasil penelitian saat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014) dan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2014) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak akan semakin sadar dengan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi yang akan diterima apabila wajib pajak tersebut melanggar dan tidak mematuhi ketentuan yang berlaku berupa sanksi pidana dan kerugian secara materil. Dengan demikian, apabila semakin banyak wajib pajak mempunyai pengalaman akan sanksi yang diberikan ketika melanggar aturan dan ketentuan, maka hal tersebut secara otomatis akan memberikan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhannya terhadap ketentuan perpajakan. Sedangkan hasil penelitian saat ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Larasati, L. D. (2013) yang menyebutkan bahwa variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Variabel Penerapan Sistem *E-filing* (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y). dengan demikian hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Kesimpulan tersebut berdasarkan hubungan bahwa apabila dengan adanya penerapan *E-filing* tersebut dapat memberikan dampak yang begitu besar yaitu dampak kemudahan dalam menunjang kewajiban perpajakan maka

hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberituannya.

Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y). dengan demikian hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Kesimpulan tersebut berdasarkan hubungan bahwa apabila kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada wajib pajak semakin baik maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana hal tersebut akan memberikan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi wajib pajak.

Variabel Persepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan (X3) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y). Dengan demikian hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Kesimpulan tersebut berdasarkan hubungan bahwa apabila wajib pajak memandang suatu sanksi perpajakan yang telah diterapkan adalah sangat merugikan maka hal tersebut dapat mendidik wajib pajak untuk dapat lebih patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku termasuk kaitannya dengan penyampaian surat pemberitahuan secara tepat.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu (1) Terkait dengan identitas responden, pada data kuisisioner yang berasal dari Google Drive terdapat identitas mengenai umur responden, sedangkan pada data kuisisioner secara manual tidak terdapat identitas terkait dengan umur responden. Sehingga identitas terkait dengan umur responden tidak dapat diolah lebih lanjut. (2) Data yang diperoleh melalui Google Drive tidak

dapat diidentifikasi terkait dengan asal KPP wajib pajak tersebut. (3) Pada pengujian uji reliabelitas terhadap hasil dari kuisioner. Diperoleh hasil bahwa variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan nilai dari cronbach alpha jauh dibawah 0.60 sehingga mengharuskan peneliti untuk membuang jawaban responden yang tidak konsisten. (4) Pada pengujian asumsi klasik terkait dengan uji normalitas. Data tidak terdistribusi secara normal, sehingga mengharuskan peneliti untuk menghilangkan sebanyak 4 data yang tidak diperlukan (Outlier). (5) Terjadi heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan perpajakan, yang berarti bahwa pada variabel tersebut terdapat adanya kesamaan penelitian saat ini dengan penelitian yg lainnya.

Berdasarkan pada hasil dan keterbatasan penelitian, maka peneliti berkeinginan untuk memberikan saran-saran bagi pihak-pihak yang terkait agar bermanfaat untuk bidang penelitian maupun kemajuan dalam bidang perpajakan yaitu (1) Bagi DJP terkait dengan program E-filing diharapkan untuk mewajibkan penyampaian SPT menggunakan fasilitas E-filing kepada seluruh wajib pajak baik WP Badan, WP Orang Pribadi maupun wajib pajak lainnya. Sehingga fasilitas E-filing dapat dimanfaatkan secara optimal. (2) Pada penelitian selanjutnya sebaiknya apabila melakukan penyebaran kuisioner melalui Google Drive menambahkan identitas terkait dengan nama KPP wajib pajak. (3) Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah jumlah sampel wilayah DJP Jatim III agar cakupan lebih luas. Serta pada penelitian selanjutnya dapat menambah variabel penelitian sehingga tidak hanya sebatas variabel yang digunakan pada penelitian ini, melainkan menambah variabel independen lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib seperti variabel pemahaman wajib pajak.

DAFTAR RUJUKAN

- Astuti, I. N., & Venusita, L. (2015). "Analisis Penerapan E-filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara". *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan*, 3(3).
- Abdurrohman, S. (2015). "Implementasi Program E-filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)". *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 807-811.
- Bryan Wahyu Rahmanto. (2015). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014". *Skripsi*. Jurusan Akutansi Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta.
- Ghozali Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Edisi 6. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gustiyani, Ayu. 2014. "Pengaruh penerapan E-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Universitas Komputer Indonesia". *Jurnal tahun 2014*
- Kharisma, N. (2014). "Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi E-Spt Masa Ppn Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 1(1).
- Kartika, C. K. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang

- Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)". *Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomi.
- Larasati, L. D. (2013). "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran, Dan Karakteristik Personal Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali)". *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Michael, . (2013)" Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan persepsi tentang sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi (studi pada WPOP di Maspion Square Surabaya)". *Undergraduate thesis*, Widya Mandala Catholic University Surabaya.
- Nugroho, D. A. D. (2014). "Pengaruh Layanan Drop Box Dan E-filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 1(1).
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239-1269.
- Sarunan, W. K. (2016). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4).
- Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014). "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama pamekasan". *Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomi.
- Sari Nurhidayah, S. (2015). "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi". *Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomi.
- Sugiyono, (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tologana, E. Y., & Kalalo, M. (2013). "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)". *Accountability*, 2(2), 85.
- Tahar, A., & Sandy, W. (2016). "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 185-196.
- Yeyen Rumi Nuroctaviani dan Y. Agus Bagus Budi N. (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Di Jakarta Kelapa Gading)". *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akutansi Dan Keuangan Public (Vol. 7, No. 1)*. Hlm. 61-72. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, Jakarta.
- Zuhdi, F. A. (2015). "Pengaruh Penerapan E-Spt Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Singosari)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 7(1)
- <http://www.liputan6.com/tag/E-filing>
<http://www.pajak.go.id/E-filing>
<http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150419143118-78-47711/jumlah-wajib-pajak-pelapor-spt-2014-naik-108-juta/>