

Kepatuhan Wajib Pajak : Aspek Kesadaran, Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing

Dara Ayu Nianty

Nobel Indonesia Institute

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan ingin menguji pengaruh kesadaran, pelayanan fiskus dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan *saintific* untuk menguji pembenaran hipotesis yang diajukan dengan statistik sampai menemukan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Makassar Barat sebanyak 136.414 Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *Accidental sampling* dengan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda melalui program SPSS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kesadaran, pelayanan fiskus dan penerapan e-filing baik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keywords:

Kesadaran, Pelayanan Fiskus Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

* Corresponding Author

E-mail address: dara@stienobel-indonesia.ac.id

1. Introduction

Pemerintah sebagai pemangku pelaksana kebijakan diharapkan memanfaatkan segala sektor penerimaan dalam setiap langkah pembangunan nasional. Demi mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Salah satu elemen pendapatan negara yang sering dijadikan sebagai pendapatan utama adalah pajak. Di Indonesia dalam melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah membutuhkan dana relatif besar untuk mewujudkannya (Wurianti & Subardjo, 2015). Melalui kewajibannya dalam membayar pajak, warga negara telah memberikan bantuan yang merupakan kontribusi penerimaan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Safrina et al., 2020). Dalam proses pembangunan negara di Indonesia, peran dari warga sangatlah penting dalam kontribusi membayar pajak untuk meningkatkan pendapatan negara. Hal ini akan bisa mendanai pembangunan dari berbagai sektor seperti sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri demi kesejahteraan rakyat.

Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia (Agustiningih & Isroah, 2016). Oleh karena itu, pemerintah terus menerus menekankan agar melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Apabila kepatuhan wajib pajak bisa terpenuhi pada suatu negara, maka penerimaan pajak ke kas negara akan semakin meningkat.

Kepatuhan akan tercipta jika ada sebuah faktor yang mempengaruhinya, dari sisi kesadaran masyarakat sendiri sebagai masyarakat yang baik harus melaksanakan kewajibannya, pelayanan yang diberikan oleh fiskus, adanya penerapan system e-filing. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat (Saefurahman, 2017). Masih rendahnya kesadaran Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajaknya membutuhkan peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat ukur menstimulus atau merangsang WP agar melaksanakan dan meningkatkan kesadaran dalam membayar perpajakan.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Erawati & Parera, 2017). Sementara itu, kualitas pelayanan bagi wajib

pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya pelayanan secara baik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Tulenan et al., 2017).

Faktor lain yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah penerapan system e-filing. Penggunaan *e-filing* juga memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-filing* Wajib Pajak dituntut dapat mengoperasikan internet (Amin, Wahyuni, et al., 2021). Namun disisi lain, masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet dapat dikatakan belum banyak. Hal tersebut ditunjukkan dari data statistik internet Indonesia di beberapa kota di pulau Sulawesi sebagai berikut:

Tabel 1. Penetrasi pengguna internet di Pulau Sulawesi dari jumlah penduduk di setiap provinsi

Nama Provinsi	Penetrasi pengguna internet (%)	Penetrasi bukan pengguna internet (%)
Gorontalo	50	50
Sulawesi Barat	30	70
Sulawesi Utara	70	30
Sulawesi Tengah	77,1	22,9
Sulawesi Selatan	72	28
Sulawesi Tenggara	80	20

Sumber : (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020)

Data diatas menunjukkan jumlah pengguna internet di Pulau Sulawesi, khususnya di wilayah Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa kurang lebih 72% pengguna internet dan kurang lebih 28% yang bukan pengguna internet. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 09/PMK.03/2018 tentang wajib lapor pajak melalui *e-filing*. Dalam peraturan tersebut menegaskan bahwa wajib pajak tidak bisa lagi menyampaikan format dokumen elektronik secara langsung ke Kantor Pajak. melainkan harus melalui saluran *e-filing* yang sudah diakui oleh DJP. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan via KPP. Berikut data penyampaian SPT Tahunan pada KPP Makassar Barat tahun 2019 yaitu :

Tabel 2. Penyampaian SPT Tahunan KPP Makassar Barat

Keterangan	Jumlah
Jumlah SPT Tahunan	6.994.017
WP Pajak Yang Menyampaikan SPT via e-filing	6.585.816
WP yang menyampaikan SPT via KPP (kertas)	408.201

Sumber : KPP Makassar Barat, 2020

Nampak pada KPP Makassar Barat masih banyak wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan via KPP, sehingga rasio kepatuhan belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah padahal Elektronik perpajakan (*E-Tax services*) diharapkan akan mempercepat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Namun, penerapan sistem tersebut tidak mudah. Karena masih ada Wajib Pajak yang tidak mau menggunakan sistem aplikasi elektronik, padahal sistem aplikasi elektronik sangat sederhana dan singkat. Masalah yang terjadi terkait minat wajib pajak menggunakan e-tax service harus segera diatasi agar wajib pajak dapat lebih taat pada laporan dan membayar pajak. Dengan adanya fenomena yang terjadi menjadi faktor yang memotivasi bagi peneliti untuk menganalisis kesadaran, pelayanan fiskus dan peranan elektronik perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Makassar Barat.

2. Literature Review

2.1 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Meningkatkan kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Orang Pribadi. Hal Ini didukung oleh penelitian (Amin, 2018) yang menemukan kesadaran membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian (Amran, 2018) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Berbeda dengan penelitian (As' ari, 2018) yang menemukan kesadaran membayar pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak. Maka diajukan hipotesis :

H1 : kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus merupakan suatu sikap atau perbuatan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Jatmiko, 2006). Petugas pajak dikatakan berkualitas apabila petugas pajak memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk tata cara perhitungan, penyetoran, dan pelaporannya serta tidak melakukan tindakan pidana yang melanggar aturan dan SOP yang berlaku. Peningkatan kualitas pelayanan pajak

diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang dimaksud disini adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi. Penelitian ini di dukung oleh penelitian (Nasution, 2019) dan (Atarwaman, 2020) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian (Ester et al., 2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka diajukan hipotesis :

H2 : pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing merupakan suatu proses terintegrasi dan realtime dengan menggunakan Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh DJP untuk melaporkan SPT secara elektronik dalam bentuk data digital (Nianty, 2019). Pelaksanaan e-filing ini sebagai salah satu upaya DJP dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia, tujuannya adalah untuk memudahkan, menyederhanakan dan meningkatkan pelayanan sehingga wajib pajak merasa puas. Apabila wajib pajak memanfaatkan penggunaan sistem e-filing ini dalam melaksanakan kewajibannya, maka akan meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPTnya (Amin, Marlinah, et al., 2021). Untuk dapat melakukan sistem *e-filing*, dapat dilakukan melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja, sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT (Estiningsih et al., 2021).

Hasil penelitian (Suprayogo & Hasymi, 2018) dan (Kurniati & Rizqi, 2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian (Handayani & Tambun, 2016) menemukan bahwa penerapan sistem e-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka diajukan hipotesis:

H3 : penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Method, Data, and Analysis

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan *saintific* untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dengan statistik sampai menemukan kesimpulan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang didistribusikan secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi KPP Makassar Barat. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan bertujuan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data variabel penelitian, yaitu dengan cara menyebarkan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Makassar Barat sebanyak 136.414 Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *Accidental sampling*, yaitu bentuk pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, artinya bisa siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok menjadi sumber data akan menjadi sampel dalam penelitian ini. Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{136.414}{1+136.414(0.5)^2} = 100$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi yaitu wajib pajak orang pribadi

e = Toleransi ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap analisis yaitu : 1) uji normalitas melalui diagram normal p.plot untuk melihat model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) memiliki kontribusi normal. 2) Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. 3) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu observasi ke observasi lain.

Kemudian, untuk menguji hubungan antara variabel maka penelitian ini melakukan analisis regresi berganda melalui program SPSS dengan persamaan berikut :

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

Keterangan :

α : Konstanta.

β : Koefisien Regresi.

e : Error.

Y : *Kepatuhan Wajib Pajak*

X1 : Kesadaran

X2 : Kualitas Pelayanan

X3 : Penerapan e-filing

3.5 Pengukuran Variabel

Setiap jawaban dari kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* 4 poin yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

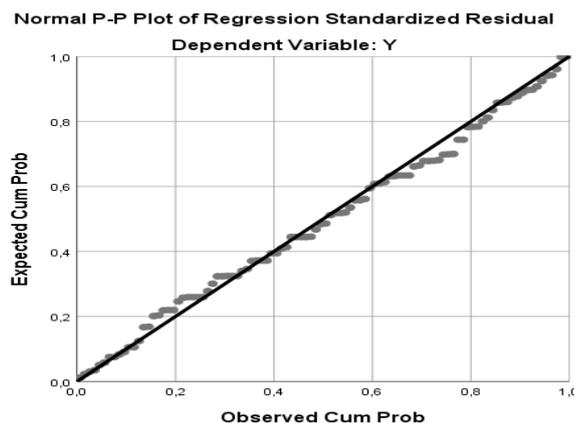
Tabel 1. Skala Pengukuran Variabel

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

4. Result and Discussion

4.1 Hasil Uji Normalitas

Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas maka digunakan *grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* untuk melihat model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) apakah mempunyai kontribusi atau tidak.

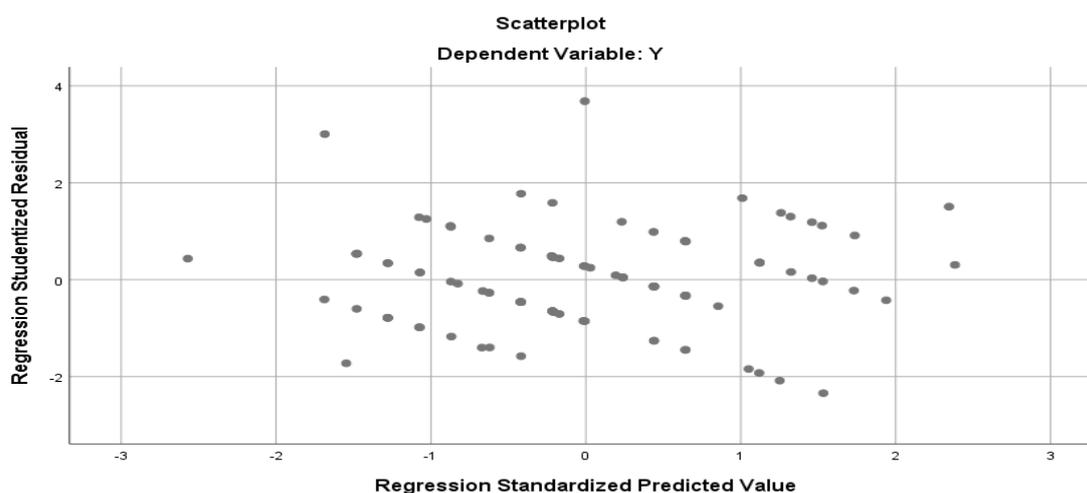


Gambar 1. Normal P-Plot

Grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* sebagaimana tersaji pada gambar 1 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Deteksi heteroskedastisitas dilakukan dengan metode *scatterplot* dengan melihat penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Scatterplot

Grafik *scatterplot* yang ditampilkan pada gambar 3 menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedaktisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak dengan variabel yang mempengaruhi yaitu kesadaran, pelayanan fiskus dan penerapan e-filing.

4.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Untuk menguji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Sunjoyo et al., 2013). Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran	,985	1,016
	Pelayanan Fiskus	,985	1,015
	Penerapan e-filing	,999	1,001

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Hasil uji multikolinieritas yang pada tampilan tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kesadaran, pelayanan fiskus dan penerapan e-filing memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10 dan menunjukkan bahwa dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.4 Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Berikut disajikan hasil uji koefisien determinasi pada tampilan tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji R²

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	,684 ^a	,467	,451	,22517		

a. Predictors: (Constant), kesadaran, pelayanan fiskus, penerapan e-filing

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Tampilan hasil uji koefisien determinasi pada tampilan tabel 4 menunjukkan angka R sebesar 0,684 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan ketiga variabel independennya sebesar 68,40%. Sedangkan nilai R square sebesar 0,467 atau 46,70% ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran, pelayanan fiskus, penerapan e-filing sebesar 46,70% sedangkan sisanya 53,30% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

4.5 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji ini menggunakan α 5%. Dengan ketentuan, jika signifikansi dari F hitung < dari 0,05 maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil pengujiannya ditampilkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,273	3	1,424	28,092	,000 ^b
	Residual	4,867	96	,051		
	Total	9,140	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), kesadaran, pelayanan fiskus, penerapan e-filing

Tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran, pelayanan fiskus, penerapan e-filing secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak.

4.6 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Pada penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau tidak dengan mengetahui apakah variabel independen secara individual memengaruhi variabel dependen. Hasil pengujian uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini :

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized		T	Sig.
		Coefficients			
		B	Std. Error		
1	(Constant)	,541	,498	1,087	,280
	Kesadaran	,540	,065	8,313	,000
	Pelayanan Fiskus	,171	,079	2,168	,033
	Penerapan e-filing	,169	,067	2,511	,014

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Hasil uji regresi linear berganda yang ditampilkan tabel 6 menunjukkan nilai koefisien regresi yang terbentuk pada pengujian ini adalah:

$$Y = 0,541 + 0,540 X_1 + 0,171 X_2 + 0,169 X_3 + e$$

1. Nilai konstanta 0,541 dan menyatakan, jika variabel independen (kesadaran, pelayanan fiskus, penerapan e-filing) bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0,541 satuan.

2. Koefisien variabel kesadaran dengan arah positif sebesar 0,540 yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan kesadaran, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,540.
3. Koefisien variabel pelayanan fiskus dengan arah positif sebesar 0,171 yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan pelayanan fiskus, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,171.
4. Koefisien variabel penerapan e-filing dengan arah positif sebesar 0,169 yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan penerapan e-filing, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,169.

4.7 PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis ditemukan bahwa variabel independen kesadaran positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terbukti dari nilai t hitung $>$ t tabel ($8,313 > 1,660$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau berada pada taraf signifikan 0,005. Hal ini berarti Hipotesis 1 yang diuji diterima. Artinya, jika wajib pajak memiliki kesadaran yang baik maka akan memiliki ketaatan membayar pajaknya. Wajib pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Hasil ini sejalan dengan pernyataan (As' ari, 2018) bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Dewi & Merkusiwati, 2018).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian (Amin, 2018) dan (Amran, 2018) yang menemukan kesadaran membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Semakin sadar seorang wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan maka seorang wajib pajak akan lebih mendukung pelaksanaan kewajiban kepatuhan formal perpajakan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (As' ari, 2018) yang menemukan kesadaran membayar pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis ditemukan bahwa variabel independen pelayanan fiskus positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terbukti dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2,168 >$

1,660) dan nilai signifikansi sebesar 0,033 atau berada pada taraf signifikan 0,005. Hal ini berarti Hipotesis 2 yang diuji diterima. Artinya, semakin bagus kualitas pelayanan fiskus yang dirasakan oleh wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak terlihat dari beberapa indikator pelayanan fiskus yang sudah sepenuhnya terpenuhi atau terlaksana dengan baik.

Hasil ini mendukung pernyataan (Utami & Amanah, 2018) yang menemukan terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak disektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang undangan perpajakan. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian (Nasution, 2019) dan (Atarwaman, 2020) menemukan bahwa kualitas layanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Ester et al., 2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis ditemukan bahwa variabel independen penerapan e-filing positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terbukti dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2,511 > 1,660$) dan nilai signifikansi sebesar 0,014 atau berada pada taraf signifikan 0,005. Hal ini berarti Hipotesis 3 yang diuji diterima. Artinya, semakin baik penerapan e-filing maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak memanfaatkan penggunaan sistem e-filing ini dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, maka akan meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPTnya.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan (Fitria, 2021) yang mengemukakan bahwa penerapan e-filing dapat dilihat dari persepsi Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing. Wajib Pajak yang menganggap bahwa e-filing bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat Wajib Pajak merasa puas menggunakan e-filing dan selanjutnya membuat Wajib Pajak semakin patuh. Jadi semakin baik penerapan e-filing maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian (Suprayogo & Hasymi, 2018) dan (Kurniati & Rizqi, 2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan hasil penelitian (Handayani & Tambun, 2016) menemukan bahwa penerapan sistem e-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Conclusion and Suggestion

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan kesadaran, pelayanan fiskus dan penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan kepada KPP makassar Barat harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dari fiskus agar kepatuhan wajib pajak semakin meningkat, kemudian peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Reference

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 107–122.
- Amin, A. (2018). Preferensi Resiko Dalam Memoderasi Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Pada KPP Makassar Utara. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 15(4).
- Amin, A., Marlinah, A., & Sukmawati, S. (2021). ASPEK E-FILING DENGAN KETAATAN WAJIB PAJAK MELALUI MODERASI KECAKAPAN INTERNET DAN BIAYA KETAATAN. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 18(1), 46–54.
- Amin, A., Wahyuni, W., & Ibrahim, M. (2021). Taxpayer Compliance: Aspects of Tax Digitalization and Tax Sanctions. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 2(1), 43–49.
- Amran, A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 1–15.
- As' ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2018). *Laporan Survei Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia*.

- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1626–1655.
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37–48.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Estiningsih, W., Mursito, H., & Nurranto, H. (2021). Evaluasi penggunaan e-filling pada wajib pajak di KPP Pratama Pasar Minggu 2015-2018. *Sosio E-Kons*, 13(2), 109–115.
- Fitria, R. (2021). PENERAPAN E-FILING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK. *JURNAL AKUNTANSI*, 10(1), 107–115.
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59–73.
- Kurniati, E. R., & Rizqi, F. (2019). Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2kp Banjarnegara (Studi Empiris Pada Kp2kp Banjarnegara). *Medikonis*, 19(1), 1–15.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 09 /PMK.03/2018 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT). 2.*
- Nasution, A. P. (2019). Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS: KPP PRATAMA BINJAI). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 7(2), 207–224.
- Nianty, D. A. (2019). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP MAKASSAR UTARA. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 2(2), 32–38.
- Saefurahman, A. (2017). Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 14(01), 134–166.
- Safrina, N., Soehartono, A., & Savitri, A. A. (2020). “Menjaga Marwah” Insentif Perpajakan Yang Berdampak Pada Penerimaan Pajak Di Indonesia Tahun 2019. *Jurnal Riset Terapan Kepatuhan Wajib Pajak : Aspek Kesadaran, Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing...*

Akuntansi, 4(1), 1-11.

Sunjoyo, R. S., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). Aplikasi SPSS untuk smart riset. *Alfabeta. Bandung.*

Suprayogo, S., & Hasymi, M. (2018). Pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada kantor pelayanan pajak pratama Jakarta jatinegara. *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, 11(2), 151-164.

Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).

Utami, S., & Amanah, L. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(4).

Wurianti, E. L. E., & Subardjo, A. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(6).