



Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi

Monica Joice Prakasiwi

monicajoicepra@gmail.com

Sri Rustiyaningsih

rustiyaning@gmail.com

Program Studi Akuntansi - Fakultas Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Ngawi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria sampelnya yaitu WP OP bukan karyawan, WP OP yang memiliki NPWP, dan WP OP yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 22. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Pembangunan nasional yang sudah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai bangsa yang mandiri. Terkait dengan cita-cita untuk menjadi suatu bangsa yang mandiri, maka pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari pajak. Pendapatan negara tahun 2018 tercatat sebesar Rp. 1.928,4 triliun yang terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar Rp. 1.521,4 triliun dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp. 407,1 triliun (Rani, 2018).

Kepatuhan WP (wajib pajak) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci dalam mendorong wajib pajak peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak (Robbins, 2008 dalam Tene, 2015). WP harus mengerti bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran pajak atau pelaporan SPT.

Tingkat kepatuhan WP di Indonesia untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya masih cukup rendah. Permasalahan perpajakan Indonesia dapat dilihat dari rendahnya rasio penerimaan perpajakan (*tax ratio*) dengan standar negara-negara ASEAN dan *Organisation on Economic Cooperation and Development* yang masih berada di bawah standar 15%. *Tax ratio* di Indonesia pada tahun 2014 adalah 13,4%, tahun 2015 sebesar 11,6%, tahun 2016 sebesar 10,8%, tahun 2017 sebesar 10,7%, dan tahun 2018 sebesar 11,5%.

Menurut Kamil (2015), WP sadar akan kewajibannya karena WP tidak merasa dirugikan dalam pemungutan pajak dan tidak dalam kondisi paksaan. Pengetahuan tentang

perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin WP patuh apabila tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan. Gardina dan Haryanto (2006) dalam Fuadi (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal.

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Saat ini DJP telah menyempurnakan cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan internet atau *e-filing* (Herawan dan Waluyo, 2011). Sistem ini dapat diakses di *website* DJP pada (www.pajak.go.id) atau penyedia layanan pajak SPT Elektronik atau *Application Service Provider*.

Peneliti mereplikasi tiga variabel dalam penelitian Pratama dan Suyanto (2018) yaitu pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan menghilangkan variabel kebijakan *sunset policy* karena kebijakan itu hanya diterapkan pada tahun 2008 dan 2015, sedangkan penelitian ini dilaksanakan tahun 2019. Peneliti juga menambahkan dua variabel yaitu penerapan *e-filing* dan sanksi perpajakan yang merupakan replikasi dari penelitian Hapsari dan Amalia (2018). Peneliti memilih penelitian tentang kepatuhan WP OP (wajib pajak orang pribadi) non karyawan yang memiliki usaha dan atau pekerja bebas di wilayah KPP Pratama Ngawi.

Penelitian ini berbeda dengan dua penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitiannya, jika dalam penelitian Pratama dan Suyanto (2018) lokasi penelitiannya di Kota Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian Hapsari dan Amalia (2018) lokasi penelitian di Kabupaten Tegal, pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Ngawi. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan secara empiris bahwa kesadaran WP, pengetahuan WP, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan WP OP. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Ngawi agar dapat memberikan bahan masukan untuk meningkatkan kepatuhan WP OP, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang relevan mengenai kepatuhan WP OP, bagi WP OP diharapkan dapat lebih memahami pentingnya kepatuhan pajak dan lebih memahami perpajakan di Indonesia.

TELAAH TEORIDAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2016) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Resmi (2011) terdapat dua fungsi pajak yaitu:

- a. Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai negara dan sebagai kas negara.
- b. Fungsi *regularend* (pengatur) merupakan pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan wajib pajak meliputi orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak, pemotong pajak, yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, jenis wajib pajak ada tiga jenis, yaitu: WP OP dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak, WP badan, dan BUT.

Kepatuhan Perpajakan

Menurut Mukhlis dan Simanjutak (2012), kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berdasarkan PMK No. 74/PMK.03/2012 kriteria wajib pajak patuh adalah:

- a. Tepat waktu dalam dalam penyampaian Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP OP

Hamzah (2018) menyatakan kesadaran WP merupakan kerelaan yang muncul dari dalam diri WP untuk membayar kewajiban perpajakannya secara ikhlas tanpa adanya paksaan, meskipun WP tidak dapat menikmati secara langsung atas pajak yang dibayarkannya. Perlu ditumbuhkan kesadaran dari diri WP akan fungsi pajak sebagai pembiayaan negara. Menurut Kamil (2015), WP sadar akan kewajibannya dikarenakan WP tidak merasa dirugikan dalam pemungutan pajak dan tidak dalam kondisi paksaan.

Dengan WP OP sadar akan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan kewajiban perpajakan secara ikhlas, sukarela, tanpa paksaan, dan tidak merasa dirugikan, WP akan patuh terhadap pajak. Maka, semakin tinggi tingkat kesadaran WP, semakin tinggi pula kepatuhan WP OP. Oleh karena itu kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Penelitian tentang kesadaran WP pernah dilakukan oleh Suyanto dan Pratama (2018) yang menyatakan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP yang melakukan kegiatan usaha di Kota Yogyakarta. Aprilia (2012) juga menyatakan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Rohmawati (2011) bahwa kesadaran berpengaruh positif pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini didukung penelitian Santika (2015) bahwa kesadaran WP berpengaruh positif pada kepatuhan WP air tanah di Dispenda Kota Denpasar. Tiraada (2013) juga menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP OP yang berada di Kabupaten Minahasa Selatan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP OP

Masruroh (2013) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana WP mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi WP akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan dan WP akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Ermawati, 2018).

Dengan WP OP mengetahui dan memahami akan kewajiban perpajakannya, WP akan semakin patuh terhadap pajak. Maka, semakin tinggi tingkat pengetahuan WP, semakin tinggi pula kepatuhan WP OP. Oleh karena itu pengetahuan WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Penelitian yang dilakukan oleh Listyorini (2012) menemukan adanya pengaruh positif signifikan antara pengetahuan WP terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Semarang Tengah. Menurut hasil penelitian Ulfa (2015) juga menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Semarang Timur. Hasil tersebut didukung oleh Muarifah (2012) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Semarang Selatan. Hasil yang sama dengan penelitian Putri (2015) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Padang. Namun berbeda dengan penelitian Suyanto dan Pratama (2018) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Hal ini dikarenakan WP yang memperoleh pendidikan tinggi tidak

menjamin lebih memiliki kesadaran tinggi akan kewajiban pajaknya. Berdasarkan hasil riset terdahulu maka hipotesis kedua dirumuskan yaitu:

H2: Pengetahuan WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP OP

Menurut Komala (2014) pelayanan fiskus merupakan kemampuan untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari membandingkan kenyataan yang dialami oleh pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan WP yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara.

Dengan pelayanan fiskus yang baik dan maksimal, WP akan semakin patuh terhadap pajak. Maka semakin baik tingkat pelayanan fiskus, semakin tinggi pula kepatuhan WP OP. Oleh karena itu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati (2011) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini sejalan dengan penelitian Wrenungan (2013) tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Bitung dan KPP Pratama Manado. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2012) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil yang sama dengan penelitian Widilestaringtyas (2012) bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Santika (2015) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan WP air tanah di Dispenda Kota Denpasar. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah:

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP OP

Menurut Mardiasmo (2011) sanksi adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain alat pencegah agar WP tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Pujiwidodo (2016) pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan, karena WP akan memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat pelanggaran yang dilakukan.

Dengan adanya sanksi yang tegas dan adil, WP akan semakin patuh terhadap pajak. Maka semakin tegas sanksi yang ditegaskan, semakin tinggi pula kepatuhan WP OP. Oleh karena itu saanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Penelitian yang dilakukan oleh Arabella (2013) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan yang dilaksanakan secara tegas berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Manado. Sejalan dengan penelitian Hapsari, dkk (2018) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP di Kabupaten Tegal. Hal ini didukung penelitian Pujiwidodo (2016) bahwa perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Tigaraksa. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Supadmi dan Susmita (2018) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar. Penelitian Lubis (2017) memiliki hasil yang sama yaitu sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Medan Belawan. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis keempat pada penelitian ini adalah:

H4: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan WP OP

Menurut PER-01/PJ/2014, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Amalia (2018) DJP selalu berusaha mengoptimalkan pelayanan perpajakan sehingga WP tidak merasa enggan ketika akan membayar atau melaporkan

kewajibannya. Salah satu perbaikan yang dilakukan adalah dengan cara menggantikan sistem pelaporan manual dengan sistem pelaporan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan secara *online* dan *real time* yaitu dengan menerapkan sistem *e-filing*.

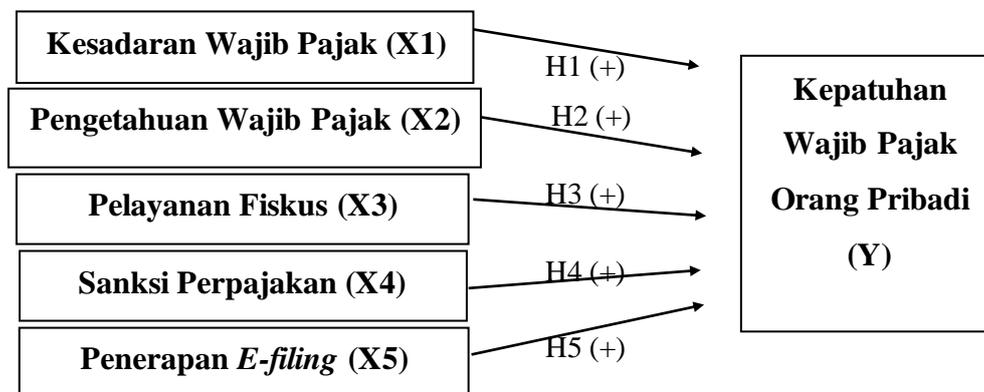
Dengan adanya penerapan *e-filing* yang memberikan banyak kemudahan, akan semakin meningkatkan kepatuhan terhadap pajak. Maka semakin tinggi tingkat penerapan *e-filing*, semakin tinggi pula kepatuhan WP OP. Oleh karena itu penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Berdasarkan teori di atas, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviantari (2018) terdapat pengaruh positif kepuasan WP terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian Erawati (2018) terdapat pengaruh positif program *e-filing* terhadap kepatuhan WP dalam menyampaikan SPT tahunan. Sejalan dengan penelitian Agustini (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Yogyakarta. Hapsari, dkk (2018) menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan WP di Kabupaten Tegal. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Suherman (2018) bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya. Hal ini dapat disebabkan karena masih ada WP OP yang belum sadar akan kewajiban perpajakannya. Pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* belum maksimal karena yang menjadi kendala bagi WP yaitu kurang pengetahuan terhadap modernisasi perpajakan khususnya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kelima penelitian ini:

H5: Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Model Penelitian

Berdasarkan telaah teori dan pengembangan hipotesis di atas, maka kerangka konseptual dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Model Penelitian

Keterangan:

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat dijelaskan bahwa lima variabel independen (X) yaitu, kesadaran WP, pengetahuan WP, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing*. Variabel dependen (Y) yaitu kepatuhan WP OP.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan pengujian hipotesis yaitu penelitian yang menjelaskan tentang fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini unit analisis adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ngawi. Dimensi waktu data bersifat *cross section* yaitu pengambilan data pada waktu tertentu.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ngawi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ngawi yang memiliki kriteria tertentu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yang digunakan adalah *judgment sampling* yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi dengan pertimbangan kriteria tertentu (Jogiyanto, 2007). Adapun kriteria penelitian antara lain, wajib pajak orang pribadi bukan karyawan, WP OP yang memiliki NPWP, dan WP OP yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan WP merupakan suatu keadaan dimana WP bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya (Mukhlis dan Simanjutak, 2012). Indikator variabel kepatuhan WP OP meliputi a) Kemauan sendiri mendaftarkan NPWP b) Keharusan WP dalam mendaftar NPWP c) Kemampuan menghitung pajak dengan benar d) Pemeriksaan pajak mempermudah WP membayar tepat waktu e) Banyaknya tempat pembayaran pajak mempermudah WP f) Ketersediaan membayar kewajiban pajak serta tunggaknya g) Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena bunga yang harus dibayar h) Pengetahuan WP tentang batas akhir pelaporan pajak (Rahayu, 2017). Indikator variabel kepatuhan WP OP terdapat 8 item pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala *likert 5 poin (5-point likert scale)* dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Kesadaran WP yaitu kerelaan yang muncul dari dalam diri WP untuk membayar kewajiban perpajakannya secara ikhlas tanpa adanya paksaan meskipun WP tidak dapat menikmati secara langsung atas pajak yang dibayarkannya (Hamzah dan Ramdani, 2018). Indikator kesadaran WP meliputi a) WP mendaftarkan diri secara aktif dan mandiri ke KPP setempat dalam mendapatkan NPWP b) Pemahaman Undang-Undang c) Pengetahuan tentang fungsi pajak d) Penundaan pembayaran dan pengurangan pajak sangat merugikan Negara e) Kesadaran WP melaporkan kewajiban perpajakannya f) Kemampuan menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar dan sukarela g) WP akan menyampaikan pengetahuan pajak ke orang lain (Pratama, 2018). Dalam variabel kesadaran WP terdapat 7 item pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala *likert 5 poin (5-point likert scale)* dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Pengetahuan Wajib Pajak (X2)

Pengetahuan WP yaitu kemampuan seorang WP dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Indikator pengetahuan WP meliputi a) Pembayaran pajak merupakan partisipasi masyarakat dalam usaha pembangunan nasional b) Pemahaman dengan sistem pajak c) Tarif pajak yang berlaku saat ini sudah sesuai d) Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar e) Pajak berfungsi sebagai sumber dana f) Mengerti cara mendaftarkan diri sebagai WP (Rahayu, 2017). Indikator variabel pengetahuan WP terdapat enam item pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala *likert 5 poin (5-point likert scale)* dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Pelayanan Fiskus (X3)

Pelayanan fiskus adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan petugas pajak untuk tetap menjaga kepuasan bagi WP di KPP dan dilakukan berdasarkan Undang-Undang Perpajakan (Supadmi, 2009). Indikator variabel pelayanan fiskus meliputi a) Fiskus telah memberi pelayanan dengan baik b) WP merasa bahwa penyuluhan dari fiskus membantu pemahaman tentang hak dan kewajiban WP c) Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan WP d) Kemudahan membayar dan melunasi pajak e) Ketetapan tarif pajak telah adil (Rahayu, 2017). Dalam variabel kualitas pelayanan fiskus terdapat 5 item pertanyaan yang diukur dengan menggunakan skala *likert* 5 poin (*5-point likert scale*) dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Sanksi Perpajakan (X4)

Sanksi perpajakan yaitu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar WP tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Indikator dari sanksi pajak meliputi a) WP yang melanggar peraturan akan dikenakan sanksi tegas b) Pengalaman WP pernah melanggar peraturan pajak c) Sosialisasi sanksi pajak diperlukan d) Aparat pajak konsisten dengan peraturan e) Lemahnya penegakan sanksi pajak mengakibatkan ketidakadilan f) Sanksi pajak juga untuk pejabat pajak yang lalai dalam tugasnya g) WP yang terlambat membayar PPh akan dikenakan sanksi administrasi 2% h) Sanksi perpajakan membuat WP jera dalam melalaikan kewajiban perpajakan (Rahayu, 2017). Indikator variabel sanksi perpajakan terdapat 8 item pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala *likert* 5 poin (*5-point likert scale*) dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Penerapan E-filing (X5)

Penerapan *e-filing* menurut PER-01/PJ/2014 adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Indikator variabel penerapan *e-filing* meliputi a) Selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajak b) Sistem *e-filing* dapat meningkatkan motivasi dalam memenuhi kewajiban pajak c) Kepuasan dalam pelayanan sistem *e-filing* d) WP merasa *e-filing* fleksibel untuk digunakan e) Kesediaan selalu menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak karena fitur yang membantu pekerjaan f) *E-filing* memungkinkan untuk mengerjakan tugas dengan lebih praktis dan efisien g) *E-filing* memungkinkan saya untuk mengerjakan tugas saya dengan lebih praktis dan efisien (Hapsari, 2018). Indikator variabel penerapan *e-filing* terdapat lima item pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala *likert* 5 poin (*5-point likert scale*) dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2019. Lokasi penelitian dilakukan di wilayah KPP Pratama Kabupaten Ngawi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

| | N | Minimum | Maximum | Sum | Mean | Std. Deviation | Jumlah Item | Mean Item |
|-----------------|-----|---------|---------|------|-------|----------------|-------------|-----------|
| Kepatuhan WP OP | 100 | 13 | 35 | 2701 | 27.01 | 6.844 | 8 | 3.376 |
| Kesadaran WP | 100 | 15 | 40 | 2885 | 28.85 | 5.467 | 6 | 4.808 |
| Pengetahuan WP | 100 | 14 | 30 | 2440 | 24.40 | 3.396 | 6 | 4.066 |

| | | | | | | | | |
|---------------------------|-----|----|----|------|-------|-------|---|-------|
| Pelayanan Fiskus | 100 | 16 | 30 | 2361 | 23.61 | 4.185 | 5 | 4.722 |
| Sanksi Pajak | 100 | 11 | 25 | 2060 | 20.60 | 3.803 | 8 | 2.575 |
| Penerapan <i>e-filing</i> | 100 | 15 | 40 | 2885 | 28.85 | 5.467 | 7 | 4.121 |
| <i>Valid N (listwise)</i> | 100 | | | | | | | |

Analisis statistik deskriptif disajikan dalam tabel 1, variabel kepatuhan WP OP (Y) memiliki rata-rata item 27,01 dibagi 8 item sama dengan 3,376 dari skala *likert* 1 sampai 5. Rata-rata tersebut menunjukkan bahwa WP OP tergolong cukup patuh.

Dari 100 responden, variabel kesadaran WP (X1) memiliki rata-rata item 28,85 dibagi 6 item sama dengan 4,808 dari skala *likert* 1 sampai 5. Rata-rata tersebut menunjukkan bahwa kesadaran WP tergolong sudah tinggi.

Dari 100 responden, variabel pengetahuan WP (X2) memiliki rata-rata item 24,40 dibagi 6 item sama dengan 4,066 dari skala *likert* 1 sampai 5. Rata-rata tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan WP terkait perpajakan tergolong sudah baik.

Dari 100 responden, variabel pelayanan fiskus (X3) memiliki rata-rata item 23,61 dibagi 5 item sama dengan 4,722 dari skala *likert* 1 sampai 5. Rata-rata tersebut menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tergolong sudah baik.

Dari 100 responden, variabel sanksi pajak (X4) memiliki rata-rata item 20,60 dibagi 8 item sama dengan 2,575 dari skala *likert* 1 sampai 5. Rata-rata tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak tergolong kurang tegas.

Dari 100 responden, variabel penerapan *e-filing* (X5) memiliki rata-rata item 28,85 dibagi 7 item sama dengan 4,121 dari skala *likert* 1 sampai 5. Rata-rata tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* tergolong sudah baik.

Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan bahwa semua variabel independen maupun dependen menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,000 kurang dari 0,05 yang berarti masing-masing item pernyataan dinyatakan valid.

Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

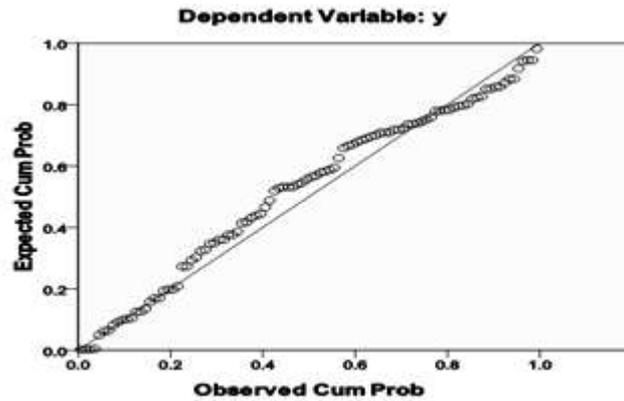
| Variabel | <i>N item</i> | <i>Alpha</i> | Keterangan |
|--------------------------------|---------------|--------------|-----------------|
| Kepatuhan WP OP (Y) | 8 | 0.756 | <i>Reliabel</i> |
| Kesadaran WP (X1) | 6 | 0.777 | <i>Reliabel</i> |
| Pengetahuan WP (X2) | 6 | 0,800 | <i>Reliabel</i> |
| Pelayanan Fiskus (X3) | 5 | 0,824 | <i>Reliabel</i> |
| Sanksi Perpajakan (X4) | 8 | 0.756 | <i>Reliabel</i> |
| Penerapan <i>E-Filing</i> (X5) | 7 | 0,807 | <i>Reliabel</i> |

Berdasarkan Tabel 2 Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), pelayanan fiskus (X3), sanksi perpajakan (X4), dan penerapan *e-filing* (X5) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) memiliki nilai *Cronbachs Alpha* > 0,60, sehingga semua variabel dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2005). Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji normal *probability plot*.



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Berdasar gambar 2 dapat dilihat bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini terbukti karena titik-titik pada gambar di atas menyebar dan mengikuti diagonal.

Uji Multikolinieritas

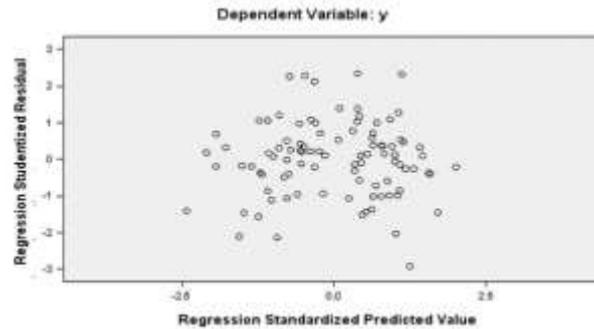
Tabel 3 Uji Multikolinieritas

| Model | Collinearity Statistics | |
|---------------------------------|-------------------------|------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| X1 (Kesadaran WP) | .289 | .048 |
| X2 (Pengetahuan WP) | .769 | .030 |
| X3 (Pelayanan Fiskus) | .288 | .047 |
| X4 (Sanksi Pajak) | .288 | .047 |
| X5 (Penerapan <i>E-Filing</i>) | .872 | .014 |

Untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dilakukan uji multikolinieritas dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Menurut (Ghozali, 2005) apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,1 atau nilai VIF kurang dari 10 maka tidak ada multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot pada pola tertentu pada *scatterplot* dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasar gambar 3 grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya (Ghozali, 2005). Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4. Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui nilai *Durbin-Watson* pada model regresi adalah sebesar 1,863 dengan level signifikansi 0,05 (5%) dengan jumlah observasi sebanyak (N) 100 dan $k=5$ diperoleh nilai d_u sebesar 1,78 dan d_L sebesar 1,571. Maka diperoleh hasil $d_u < d < 4 - d_u$ ($4 - 1,78 = 2,22$) atau $1,78 < 1,863 < 2,22$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model persamaan tidak ada autokorelasi positif maupun negatif.

Tabel 4 Hasil Uji Autokorelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)

| <i>Model Summary b</i> | | | | | |
|------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .928 ^a | .862 | .856 | 2.597 | 1.863 |

a. Predictors: (Constant), Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan, Sanksi, *E-filing*

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP OP

Uji Hipotesis

Persamaan Regresi

Hasil pengujian regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 5.

Berdasarkan tabel 5, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,645 + 0,562 \text{ Kesadaran Pajak} + 0,071 \text{ Pengetahuan Wajib Pajak} + 1,028 \text{ Pelayanan Fiskus} + 0,561 \text{ Sanksi Pajak} + 0,39 \text{ Penerapan } E\text{-Filing}.$$

Berdasarkan tabel 5, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 11,645 menyatakan bahwa apabila variabel kesadaran WP (X_1), pengetahuan WP (X_2), pelayanan fiskus (X_3), sanksi pajak (X_4), dan penerapan *e-filing* (X_5) dianggap konstan, maka kepatuhan WP OP sebesar 11,645, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Koefisien regresi kesadaran WP sebesar 0,562 bernilai positif yang berarti bahwa kesadaran WP mempunyai pengaruh yang searah terhadap kepatuhan WP OP. Artinya apabila kesadaran WP mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP naik sebesar 0,562, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Koefisien regresi pengetahuan WP adalah 0,071 bernilai positif yang berarti bahwa pengetahuan WP mempunyai pengaruh yang searah terhadap kepatuhan WP OP. Artinya

apabila pengetahuan WP mengalami kenaikan satu satuan, maka menyebabkan kepatuhan WP OP naik sebesar 0,071, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Koefisien regresi pelayanan fiskus adalah 1.028 bernilai positif yang berarti bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang searah terhadap kepatuhan WP OP. Artinya apabila pelayanan fiskus mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP naik sebesar 1,028, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Koefisien regresi sanksi pajak adalah 0,561 bernilai positif yang berarti bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh yang searah terhadap kepatuhan WP OP. Artinya apabila sanksi pajak mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan kepatuhan WP OP naik sebesar 0,561, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Koefisien regresi penerapan *e-filing* adalah 0,39 bernilai positif yang berarti bahwa penerapan *e-filing* mempunyai pengaruh yang searah terhadap kepatuhan WP OP. Artinya apabila penerapan *e-filing* mengalami kenaikan satu satuan, maka akan menyebabkan minat kepatuhan WP OP naik sebesar 0,39, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

**Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 11.645 | 2.184 | | 5.332 | .000 |
| Kesadaran WP | .562 | .129 | .313 | 4.388 | .001 |
| Pengetahuan WP | .071 | .088 | .035 | 2.807 | .022 |
| Pelayanan Fiskus | 1.028 | .116 | .628 | 8.843 | .000 |
| Sanksi pajak | .561 | .128 | .312 | 4.387 | .000 |
| Penerapan <i>E-filing</i> | .039 | .051 | .031 | 2.755 | .002 |

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan WP OP

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.16. Berdasarkan tabel 4.16 diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,856. Hal ini menunjukkan bahwa 85,6% variabel kepatuhan WP OP dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kesadaran WP, pengetahuan WP, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan penerapan *e-filing*. Sedangkan sisanya (100% - 85,6%) 14,4 % dijelaskan oleh faktor lain di luar model regresi.

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 4,388 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 (*Sig.* < 0,05). Hal ini berarti variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa t hitung untuk variabel pengetahuan wajib pajak (X2) sebesar 2,807 dan nilai signifikansi sebesar 0,022 (*Sig.* < 0,05). Hal ini berarti variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa t hitung untuk variabel pelayanan fiskus (X3) sebesar 8,843 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 (*Sig.* < 0,05). Hal ini berarti variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa t hitung untuk variabel sanksi pajak (X4) sebesar 4,387 dan signifikansi sebesar 0,000 (*Sig.* < 0,05). Hal ini berarti variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa t hitung

untuk variabel penerapan *e-filing* (X5) sebesar 2,755 dan signifikansi sebesar 0,002 (*Sig.* < 0,05). Hal ini berarti variabel penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP.

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

**Tabel 6 Hasil Uji F
ANOVA^b**

| Model | <i>Sum of Squares</i> | df | <i>Mean Square</i> | F | Sig. |
|---------------------|-----------------------|----|--------------------|---------|-------------------|
| 1 <i>Regression</i> | 3996.176 | 4 | 999.044 | 148.107 | .000 ^a |
| <i>Residual</i> | 640.814 | 95 | 6.745 | | |
| Total | 4636.990 | 99 | | | |

a. *Predictors: (Constant), Kesadaran WP, Pengetahuan WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing*

b. *Dependent Variable: Kepatuhan WP OP*

Berdasarkan hasil Uji F dari tabel 6 diketahui F hitung sebesar 148,107 dan nilai signifikansi 0,000 (*Sig.* < 0,05), hal ini berarti variabel kesadaran WP, pengetahuan WP, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan penerapan *e-filing* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji statistik t, kesadaran WP memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Kesadaran wajib pajak memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepatuhan WP OP. Muncul kerelaan dari dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak dan sadar akan fungsi pajak sebagai sumber utama pembiayaan negara. Semakin tinggi kesadaran WP, maka kepatuhan WP OP semakin tinggi pula. Penelitian ini mendukung penelitian Suyanto dan Pratama (2018), Aprilia (2012), Rohmawati (2011), Santika (2015), Tiraada (2013) yang membuktikan bahwa kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Berdasarkan hasil uji statistik t, pengetahuan WP memiliki nilai signifikansi sebesar 0,022 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima. Pengetahuan wajib pajak memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepatuhan WP OP. Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan. Semakin baik tingkat pengetahuan WP, maka kepatuhan WP OP semakin tinggi pula. Penelitian ini mendukung penelitian Listyorini (2012), Ulfa (2015), Muarifah (2012), Putri (2015) yang membuktikan bahwa pengetahuan WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Berdasarkan hasil uji statistik t, pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima. Pelayanan fiskus memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepatuhan WP OP. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Kemampuan untuk memenuhi keinginan pelanggan merupakan tingkat keunggulan dalam kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari membandingkan kenyataan yang dialami oleh pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan (Komala, 2014). Semakin baik dan maksimal pelayanan fiskus, maka kepatuhan WP OP semakin tinggi pula. Penelitian ini mendukung penelitian Listyorini (2012), Ulfa (2015), Muarifah (2012), Putri (2015) yang membuktikan bahwa pengetahuan WP

berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Penelitian ini mendukung penelitian Rohmawati (2011), Wirenungan (2013), Utami (2012), Widilestaringtyas (2012), dan Santika (2015) yang membuktikan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Berdasarkan hasil uji statistik t, sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima. Menurut Pujiwidodo (2016) pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan, karena wajib pajak akan memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat pelanggaran yang dilakukan. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Semakin tegas sanksi perpajakan yang ditegakkan, maka kepatuhan WP OP semakin tinggi pula. Penelitian ini mendukung penelitian Arabella (2013) Hapsari, dkk (2018), Pujiwidodo (2016), Supadmi dan Susmita (2018), Lubis (2017) yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Berdasarkan hasil uji statistik t, penerapan *e-filing* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Kemudahan yang ditawarkan oleh DJP dengan adanya *e-filing* yaitu pelaporan SPT Tahunan dapat dilakukan kapan saja tanpa ada batas waktu dan tempat sehingga lebih efektif dan efisien. Penerapan sistem *e-filing* akan memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Semakin tegas tinggi penerapan *e-filing*, maka kepatuhan WP OP semakin tinggi pula. Penelitian ini mendukung penelitian Noviantari (2018), Erawati (2018), Agustiningasih (2016), Hapsari (2018) yang membuktikan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang pengaruh kesadaran WP, pengetahuan WP, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan penerapan *e-filing*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji statistik t, kesadaran WP memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
2. Berdasarkan hasil uji statistik t, pengetahuan WP memiliki nilai signifikansi sebesar 0,022 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
3. Berdasarkan hasil uji statistik t, pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
4. Berdasarkan hasil uji statistik t, sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
5. Berdasarkan hasil uji statistik t, penerapan *e-filing* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002 (*Sig.* < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

Saran

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan di atas, peneliti selanjutnya disarankan untuk:

- Penelitian selanjutnya hendaknya ditambahkan variabel penelitian lain yang mempengaruhi kepatuhan WP OP, misalnya kewajiban moral, sosialisasi perpajakan, kejelasan undang-undang, motivasi, dan lingkungan wajib pajak.

- Jumlah sampel diperbanyak agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

Keterbatasan

- Peneliti menyadari adanya keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian ini, diantaranya:
- Kepatuhan WP OP pada penelitian ini hanya dilihat pengaruhnya dari lima variabel Independen yaitu kesadaran WP, pengetahuan WP, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan penerapan *e-filing*.
- Peneliti hanya mengambil sampel sebanyak 100 responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. 2016. Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran WP Terhadap Kepatuhan WP di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal. Universitas Negeri Yogyakarta*. Vol.5(2).
- Amalia, Soraya. 2010. Persepsi Pegawai Pajak Terhadap Pemanfaatan Teknologi Infomasipada Kinerja Individual (Studi Kasus pada KPP Pratama Tegal). *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan)*.
- Aprilia, Permatasari. 2012. Pengaruh Kesadaran WP dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Skripsi. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar (tidak dipublikasikan)*.
- Ermawati, Nanik dan Zaenal Afifi. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. *Accounting Global Jurnal. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus (tidak dipublikasikan)*.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yeni Mangonting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan WP UMKM. *Tax & Accounting Review*. Vol.1(1).
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Fadhil dan Perdana Kusuma. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap). *Jurnal Economic Resources Universitas Muslim Indonesia (tidak dipublikasikan)*.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kamil, N. I. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Tax Kewajiban Penalti dan Pajak Layanan pada *Compliance Pajak: (Survey pada WP OP di Jabodetabek & Bandung)*. *Jurnal Penelitian Keuangan dan Akuntansi*. Vol. 6(2).
- Komala, K.C, Suhadak dan Endang N.P. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang*. Vol 3(1).
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Masruroh, S. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol 2(4).
- Noviantari, Putu Eri. 2018. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Udayana Fakultas Ekonomi*. Vol 22 (3).
- Pratama, Yhoga Heru dan Suyanto. 2018. Kepatuhan WP OP: Studi Aspek Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Layanan dan Kebijakan *Sunset Policy*. *JEB. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*. Vol 21 (1).

- Pujiwidodo, Dwiymoko. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. Program Studi Manajemen Perpajakan: *Akademi Manajemen Keuangan BSI Jakarta. Jurnal Online Insan Akuntan*. Vol.1 (1).
- Rahmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP OP. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Universitas Stikubank Semarang*. Vol 2 (4).
- Rani, Rezita., 2018. Penerimaan Negara Indonesia 2018. <http://www.online-pajak.com/penerimaan-negara> diakses pada tanggal 28 Februari 2019.
- Republik Indonesia, Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Resmi. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Santika, Kadek Adi. 2015. Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan. dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP Air Tanah. *Universitas Udayana*. Vol. 12(3).
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (tidak dipublikasikan)*.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan WP Melalui Kualitas Pelayanan. *Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. Vol 4 (2).
- Tene, Johannes Herbert, Jullie J. Sondakh dan Jessy D.L. Warongan. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Vol. 5 (2).
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Universitas Sam Ratulangi*. Vol. 1(3).
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah (tidak dipublikasikan)*.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Widilestariningtyas, Ony dan Gartina Wulan Utami. 2012. Penerapan *e-filing* dan Kesadaran WP Terhadap Kepatuhan Formal (Survey pada WP OP Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Bandung Karees). *Jurnal Riset Skuntansi dan Manajemen Indonesia. Universitas Komputer Indonesia*. Vol 2(2).
- Wirenungan. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Universitas Sam Ratulangi*. Vol2(4).



Hak Kopy (*copy right*) atas Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi ada pada penerbit dengan demikian isinya tidak diperkenankan untuk dikopy atau di-*email* secara masal atau dipasang diberbagai situs tanpa ijin tertulis dari penerbit. Namun demikian dokumen ini dapat diprint diunduh, atau di-*email* untuk kepentingan atau secara individual.