

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak di Bangkalan)

SKRIPSI

Oleh:

USWATUN HASANAH

NIM: G02219036



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN

Saya, Uswatun Hasanah, G02219036, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah hasil asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil tiruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 05 Mei 2023



Uswatun Hasanah
NIM. G02219036

HALAMAN PERSETUJUAN

Surabaya, 11 April 2023

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

Diajukan oleh:

USWATUN HASANAH

NIM: G02219036

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

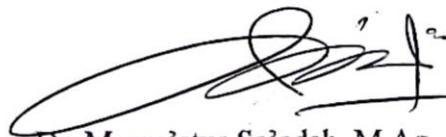
Dosen Pembimbing,



Hastanti Agustin Rahayu, M.Acc

NIP. 198308082018012001

Ketua Program Studi,



Dr. Mazro'atus Sa'adah, M.Ag.

NIP. 197708272005012002

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

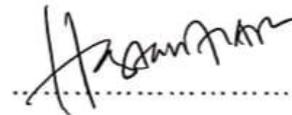
Oleh
Uswatun Hasanah
NIM: G02219036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
Tanggal 18 April 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Hastanti Agustin Rahayu, M.Acc
NIP. 198308082018012001
(Penguji 1)
2. Ajeng Tita Nawangsari, S.E., M.A., AK
NIP. 198708282019032013
(Penguji 2)
3. Dwi Koerniawati, S.E., M.A., AK., CA
NIP. 198507122019032010
(Penguji 3)
4. Mohammad Dliyaul Muflihah, S.E.I.,
M.E
NIP. 202202001
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



05 Mei 2023

D. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S.,
M.E.I.
NIP. 197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Uswatun Hasanah
NIM : G02219036
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Akuntansi
E-mail address : uswatunhusein37@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH PENERAPAN E-FILING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN

WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB

PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris di KPP Pratama Bangkalan)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 November 2023

Penulis

(Uswatun Hasanah)

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi menaati, mematuhi dan melaksanakan segala tugas perpajakan berdasarkan undang-undang. Kepatuhan wajib pajak menarik untuk dibahas mengingat banyak faktor yang dapat mempengaruhinya seperti penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan lain sebagainya. Dengan menggunakan keempat variabel tersebut dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan serta pendapatan negara untuk mendukung pemerataan pembangunan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Bangkalan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel berjumlah 100, yang diperoleh dari metode slovin. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 27 untuk mengolah data, serta menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan *e-filing*, Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori yang digunakan masing variabel berbeda-beda diantaranya teori *technology acceptance model*, teori *learning behavioral*, teori *planned of behavioral* dan teori atribusi.

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak KPP Pratama Bangkalan agar mempertahankan kualitas pelayanan yang disediakan karena variabel tersebut memiliki pengaruh yang paling dominan. Selain itu, diharapkan kantor pelayanan pajak melakukan transparansi penggunaan perolehan pajak dialokasikan untuk kegiatan yang memiliki manfaat jangka panjang maupun jangka pendek kepada masyarakat. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menghindari asumsi negatif dari masyarakat.

Kata kunci: kepatuhan, *e-filing*, pengetahuan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Taxpayer compliance is interesting to discuss considering the many factors that can influence it such as the application of e-filing, tax knowledge, taxpayer awareness, service quality and so on. Using these four variables can increase tax compliance and state revenue to support equitable development.

This study aims to examine the effect of implementing e-filing, tax knowledge, taxpayer awareness and service quality on individual taxpayer compliance at the Pratama Bangkalan tax service office (KPP). This research uses a quantitative approach. There are 100 samples, which were obtained from the slovin method. The sample collection technique uses simple random sampling. This study uses SPSS version 27 to process data, and uses multiple linear regression analysis methods.

The results of the study found that the implementation of e-filing, taxpayer awareness, service quality had a significant positive effect on taxpayer compliance. While knowledge of taxation has no significant positive effect on taxpayer compliance. Theories used for each variable are different, including the technology acceptance model theory, behavioral learning theory, planned of behavioral theory and attribution theory.

This study provides recommendations to KPP Pratama Bangkalan to maintain the quality of services provided because these variables have the most dominant influence. In addition, it is hoped that the tax service office will be transparent about the use of tax revenue allocated to activities that have long-term and short-term benefits to the public. This can increase public trust and avoid negative assumptions from society.

Keywords: compliance, e-filing, tax knowledge, awareness, service quality

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
DECLARATION.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2 LANDASAN TEORI	11
2.1 Teori Penelitian.....	11
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
2.1.2 <i>Theory Learning Behavioral</i>	11
2.1.3 <i>Theory Planned Of Behavior</i>	13
2.1.4 <i>Theory Attribution</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kajian Teoritis	24
2.3.1 <i>E-Filing</i>	24
2.3.2 Pajak	25
2.3.3 Pengetahuan Perpajakan	31
2.3.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	33

2.3.5 Kualitas Pelayanan	35
2.3.6 Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	40
2.5 Kerangka Konseptual.....	43
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Definisi Operasional.....	44
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.5 Populasi dan Sampel	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Teknik Analisis	49
3.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.5.2 Uji Kualitas Data	50
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	51
3.5.4 Uji Hipotesis	52
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Lokasi penelitian	54
4.1.2 Karakteristik responden	55
4.2 Analisis Data	60
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	60
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	61
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	67
4.2.6 Hasil Koefisien Determinasi.....	73
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan WPOP.....	73
4.3.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP	75
4.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP	76

4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WPOP	79
BAB 5 PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

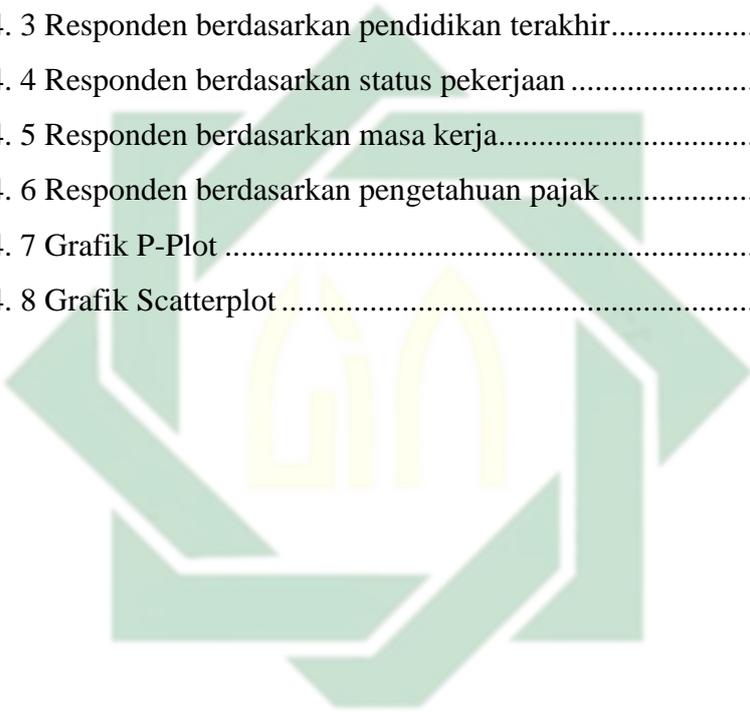
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Surat pemberitahuan tahunan dengan e-filing	3
Tabel 1. 2 Data kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama bangkalan ..	4
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner	55
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas	62
Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 6 Uji Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4. 7 Uji T (Parsial).....	68
Tabel 4. 8 Uji F (Simultan)	71
Tabel 4. 9 Variabel paling Dominan	72
Tabel 4. 10 Koefisien Determinasi.....	73

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

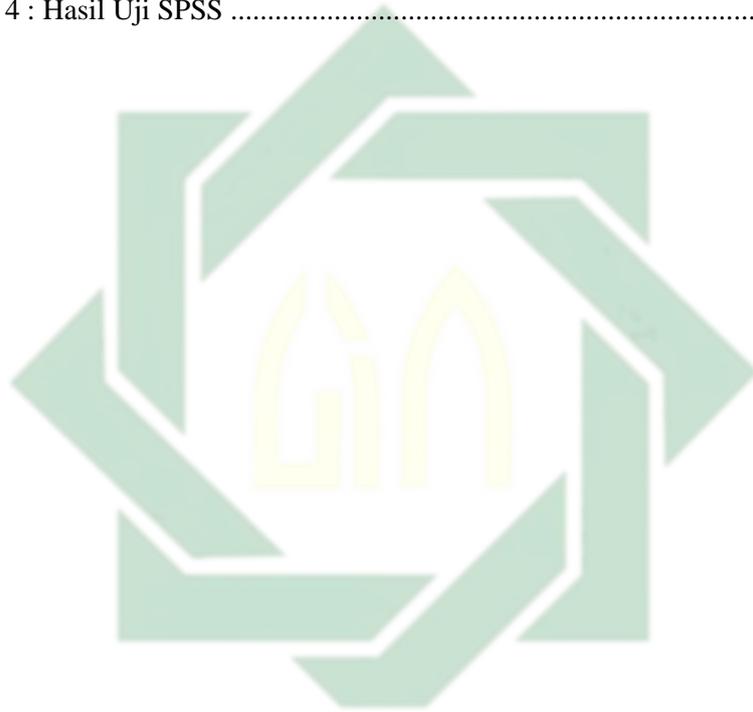
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan usia	56
Gambar 4. 3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	57
Gambar 4. 4 Responden berdasarkan status pekerjaan	58
Gambar 4. 5 Responden berdasarkan masa kerja.....	58
Gambar 4. 6 Responden berdasarkan pengetahuan pajak.....	59
Gambar 4. 7 Grafik P-Plot	64
Gambar 4. 8 Grafik Scatterplot.....	65



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian	90
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 3 : Tabulasi Data.....	94
Lampiran 4 : Hasil Uji SPSS	96



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerataan pembangunan harus terus dilakukan oleh Indonesia sebagai negara berkembang agar tercapai kesejahteraan sosial secara menyeluruh. Pentingnya pajak dalam setiap perekonomian tidak dapat diremehkan (Twum et al., 2020). Pajak merupakan instrumen penting perekonomian negara karena merupakan salah satu sumber pendapatan yang krusial dalam menunjang pembangunan (Saravistha et al., 2023). Dalam proses pemerataan pembangunan tentunya membutuhkan anggaran yang tidak sedikit, sehingga perlu kerjasama kolektif dan kontribusi dari masyarakat. Salah satu bentuk kontribusi masyarakat terhadap pembangunan yakni dengan patuh membayar pajak kepada negara. Namun, faktanya masih banyak masyarakat yang tidak patuh membayar pajak sehingga mempengaruhi proses pembangunan dalam suatu negara. Tentunya hal ini terjadi karena beberapa faktor. Mulai dari keterbatasan pengetahuan, kurangnya kesadaran, infrasutruktur teknologi untuk memudahkan proses pengelolaan pajak dan lain sebagainya.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menghasilkan digitalisasi dan modernisasi diberbagai bidang. Teknologi memiliki tujuan untuk mempermudah suatu kegiatan dan memangkas kegiatan yang rumit dan tidak efektif. Adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih ini menciptakan *opportunities* sekaligus *threats* bagi Direktorat Jenderal Pajak

(DJP) untuk beradaptasi dengan kondisi ini. Teknologi pada era disrupsi ini mengagas konsep kearsipan baru yaitu *Electronic record* (Arsip elektronik). Secara sederhana *Electronic record* menurut Internasional Council of Archives (ICA) ialah “*Electronic record is a record that is suitable for manipulation, transmission or processing by a digital computer*” (Sitepu & Anggreni, 2022).

Arsip elektronik ini telah digunakan oleh beberapa elemen keuangan diantaranya Direktorat Jenderal Pajak. Dalam departemen perpajakan mulai menerapkan arsip elektronik yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sebagai upaya meningkatkan pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), DJP menciptakan arsip elektronik yang disebut *e-filing*. implementasi *e-filing* adalah bentuk perubahan sistem pengelolaan pajak yang akan ditujukan untuk menyusun dan menyampaikan pelaporan SPT kepada DJP.

Inovasi sistem administrasi pelayanan ini diharap mampu berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang dapat memberikan pengaruh terhadap pemasukan pajak oleh Direktorat Jendral Pajak. Selain itu, sistem pelaporan pajak juga akan memberi kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT-nya 24 jam selama 1 minggu. Sistem ini sangat berguna terutama bagi Wajib Pajak yang tidak memiliki kesempatan untuk datang ke kantor pajak dalam menyampaikan laporan SPT-nya. Pemberlakuan *e-filing* juga dapat mengurangi biaya penggunaan kertas, oleh karena itu *e-filing* bukan hanya bermanfaat bagi Wajib Pajak dalam hal pelayanan namun juga

mampu mengurangi beban biaya kertas yang akan dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Tabel 1. 1 Surat pemberitahuan tahunan dengan e-filing

Jumlah SPT Tahunan dengan e-Filing			
Tahun	Orang Pribadi	Badan	Total
2017	22.127	778	22.905
2018	21.490	775	22.265
2019	23.770	812	24.582
2020	32.638	799	33.437
2021	36.053	964	37.017
2022	38.763	922	39.685

Sumber: KPP Pratama Bangkalan, 2022

Berdasarkan aturan PER-01/PJ/2014, *e-filing* ialah suatu proses penyampaian SPT selama satu tahun bagi wajib pajak orang pribadi secara elektronik via internet yang tersedia di website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan *electronic* SPT (E-SPT) atau *application service provider* (ASP). Dengan melihat tabel tersebut, hanya 38.763 saja yang telah menggunakan *e-filing* dari 86.732 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Angka tersebut bahkan belum mencapai 50% dari keseluruhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Bangkalan. Padahal seharusnya penggunaan *e-filing* mampu meningkatkan kepatuhan sebab dapat menghadirkan kemudahan dalam melaporkan SPT-nya, sehingga perlu dilakukan penelitian mendalam apakah penerapan *e-filing* benar-benar memberikan kemudahan atau sebaliknya. Diimplementasikannya *e-filing* bertujuan agar mampu mewujudkan harapan, rasa puas serta nyaman bagi pelanggan sehingga kepatuhan dapat ditingkatkan.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dari pendaftaran wajib pajak, penghitungan dan pembayaran pajak, pembayaran kembali pajak, serta menyampaikan SPT atau surat pemberitahuan pajak secara berkala. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak mengacu pada pemenuhan kewajiban dan hak oleh wajib pajak terkait tanggungan pajaknya.

Tabel 1. 2 Data kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama bangkalan

TAHUN	SPT Status Normal	SPT Status Pembetulan	Total SPT Masuk	Presentase Kepatuhan
2017	28.483	701	29.184	85.32%
2018	27.157	614	27.771	53.14%
2019	32.734	596	33.330	93.39%
2020	42.310	511	42.821	107.73%
2021	51.750	842	52.592	101.52%
2022	54.131	1.130	55.261	106.78%

Sumber: KPP Pratama Bangkalan, 2022

Data tabel diatas ditemukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bangkalan mengalami fluktuasi. Tercatat 55.261 SPT yang masuk pada tahun 2022 dari 86.732 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan. Hal tersebut mendapat pengaruh dari beberapa komponen diantaranya tingkat pengetahuan dan kesadaran wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap kepatuhannya.

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa selama tahun 2017-2022 presentase kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan mengalami peningkatan dan penurunan dari tahun 2017-2022. Dimana Periode 2017-2018 mengalami penurunan presentase kepatuhan sebesar - 32.18%, selanjutnya periode 2018-2019 terjadi peningkatan presentase kepatuhan dengan besaran 40.25%, serta terus mengalami peningkatan dari

tahun 2019-2020 sebesar 14.34%, namun kembali terjadi penurunan dari tahun 2020-2021 sebesar -6.21%, sedangkan pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 5.26%. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa presentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami ketidakstabilan. Meskipun telah diberlakukan sistem pelaporan yang lebih sederhana yaitu *e-filing*, hal ini tampaknya tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan. Kepatuhan wajib pajak harus didorong oleh pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan ini meliputi tatacara penggunaan *e-filing*.

Pengetahuan perpajakan ialah hal paling fundamental dan perlu ada pada diri wajib pajak yang didapatkan melalui sosialisasi secara formal dan informal, sehingga pengetahuan wajib pajak dapat meningkat. Selain itu, Pengetahuan tentang Undang-undang pajak juga penting dalam menciptakan perilaku patuh. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bangkalan rata-rata lama sekolah 5,95 tahun artinya masyarakat Bangkalan memiliki rata-rata pendidikan terakhir SD/Sederajat. Hal tersebut tentu mempengaruhi tingkat pengetahuan yang didapat oleh masyarakat dimana seharusnya mengetahui bahwa setiap penghasilan atau pendapatan diatas 5 juta rupiah dikenakan pajak penghasilan. Minimnya pengetahuan atau pemahaman perpajakan yang disebabkan oleh faktor pendidikan menyebabkan kepatuhan perpajakan yang rendah. Jika Wajib Pajak belum paham tentang Undang-undang pajak, bagaimana Wajib Pajak dapat mematuhi. Dalam pengaplikasiannya peraturan perpajakan memerlukan

tahapan agar Wajib Pajak benar-benar memahami peraturan yang terkandung dalam Undang-undang tentang pajak. Kesadaran wajib pajak akan mengetahui pentingnya membayar pajak sehingga berbanding lurus dengan seberapa baik mereka memahami aturan dan peraturan perpajakan (Ma'ruf & Supatminingsih, 2020). Kesadaran perpajakan berarti melaksanakan kewajibannya secara sadar sebagai bentuk kontribusi yang mereka berikan kepada negara tanpa paksaan atau sukarela. Beberapa faktor yang menyebabkan minimnya kesadaran wajib pajak adalah adanya asumsi bahwa pajak yang dibayarkan dihabiskan untuk kepentingan oknum tertentu. Selain itu, terdapat asumsi lain dimana tidak ada transparansi alokasi dana pajak yang telah dibayarkan. Asumsi tersebut didapat dari hasil wawancara non-formal bersama masyarakat sekitar yang telah memiliki NPWP namun tidak membayar pajaknya. Sejatinya tujuan dipungut pajak salah satunya untuk pemerataan pembangunan infrastruktur namun faktanya masih terdapat banyak daerah di Bangkalan yang tidak merasakan pembangunan seperti yang diharapkan. Dengan demikian perlu dilakukan sosialisasi pada masyarakat tentang fungsi dan manfaat pajak akan diterima oleh masyarakat itu sendiri meskipun tidak memberikan timbal balik secara langsung. Harapannya cara tersebut mampu meningkatkan kesadaran perpajakannya. Kesadaran perpajakan mendorong Wajib Pajak agar mengungkap hartanya dan membayar iuran kepada pemerintah serta melaksanakan hak dan kewajibannya untuk tepat waktu melaporkan pajaknya. Tingkat kepatuhan

pajak akan meningkat sebagai akibat dari meningkatnya kesadaran akan kewajiban pajak mereka (Rahadi, 2020).

Selain berupaya meningkatkan kepatuhan melalui penyediaan sistem *e-filing*, peningkatan pengetahuan dan kesadaran. Perlu juga membangun pelayanan fiskus sebagai bentuk komitmen dan dukungan terbaik sehingga berpengaruh terhadap pengetahuan, kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Dengan menyediakan pelayanan terbaik oleh petugas pajak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Contoh pelayanan yang sering dikeluhkan wajib pajak berupa fiskus kurang responsif, pelayanan tidak sesuai harapan wajib pajak seperti kesopanan dan kemampuan staffnya memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal tersebut memang tidak dilakukan oleh semua fiskus namun hanya beberapa oknum saja. Keluhan mengenai pelayanan ini diperoleh dari kolom komentar kritik dan saran yang ada di *google* rating. Pelayanan fiskus yang kurang maksimal berdampak pada kepercayaan publik menurun sehingga enggan membayar atau bahkan kebingungan menunaikan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, adanya pelayanan yang berkualitas dari fiskus yang ramah dan mempunyai sikap sopan tentunya akan menciptakan rasa nyaman serta termotivasi mematuhi peraturan perpajakan berlaku. Sebab itu, petugas pajak harus memosisikan Wajib Pajak sebagai *customer service* yang terbaik.

Sebagai upaya meningkatkan kepatuhan maka harus memastikan pelayanan berkualitas terhadap wajib pajak. *Service* terbaik yang ditujukan terhadap Wajib dengan tujuan memberikan rasa aman dan kepuasan kepada

Wajib Pajak, dan dapat meningkatkan pemahamannya akan peraturan perpajakan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari keselarasan antara fiskus dengan standar pelayanan yang diinginkan pelanggan (wajib pajak). Kepatuhan wajib pajak dalam menepati kewajiban perpajakannya bergantung pada layanan yang memuaskan. Oleh karena itu, fiskus harus meningkatkan kualitas pelayanannya terus menerus. Karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu membuat fungsi pelayannya secara baik agar meningkatkan kepatuhan yang nantinya memungkinkan penerimaan pajak mengalami peningkatan.

Salah satu kualitas pelayanan perpajakan adalah sistem informasi perpajakan untuk pelanggan supaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk pelayanan terbaik dalam perpajakan ialah adanya sistem informasi untuk *customer* agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel pada penelitian sebelumnya dengan lokasi dan objek yang berbeda tersebut memiliki pengaruh yang sama atau tidak dengan penelitian saat ini. Selain itu peneliti ingin mengetahui variabel manakah yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangkalan dengan segala macam latar belakang pendidikan, kesadaran serta budaya masyarakat Madura. Seperti halnya yang diteliti (Arifin & Syafii, 2019), diterapkannya sistem *e-filling* tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi pada (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021) menunjukkan jika penggunaan *e-filing* mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut (Atarwaman, 2020)

pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian (Pramesty & Andayani, 2021) pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dari (Atarwaman, 2020) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan dalam penelitian (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021) kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian (Rahadi, 2020) kualitas pelayanan terbukti tidak memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan dalam penelitian (Kusuma & Wulandari, 2021) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan berlandaskan latar belakang tersebut, peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Penerapan *E-Filing* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Apakah Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menguji Apakah Penerapan *E-Filing* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Untuk Menguji Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Untuk Menguji Apakah Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Untuk Menguji Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
5. Untuk Menguji Apakah Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini ialah sebagai sumber pengembangan pengetahuan bagi penelitian yang akan mendatang. Penelitian ini juga dapat digunakan untuk referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini untuk bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kabupaten Bangkalan agar lebih gencar lagi melakukan sosialisasi mengenai perpajakan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Penelitian

2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori ini dicetuskan oleh Davis pada tahun 1986. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu cara untuk menganalisis faktor-faktor penerimaan teknologi atau sistem informasi. Tujuan adanya teori TAM untuk memprediksi dan menerangkan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem teknologi. TAM dikembangkan dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang dianggap mampu memperkirakan penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

- a. *Behavioral Intention to Use* yaitu perilaku berdasarkan niat atau keinginan untuk konsisten mengaplikasikan sistem teknologi.
- b. *Attitude Toward Using* yaitu sikap yang timbul berupa pro dan kontra terhadap suatu niat seseorang atas pilihannya mengaplikasikan teknologi atau tidak.
- c. *Actual Use* yaitu penilaian kepuasan seseorang akan sistem yang memberikan kemudahan serta meningkatkan produktifitasnya.

2.1.2 *Theory Learning Behavioral*

Theory Learning Behavioral adalah teori pembelajaran mengenai perilaku berupa dorongan atau respon dari kondisi yang pernah dilewati. Teori ini mengatakan bahwa hasil pembelajaran berupa

pengalaman seseorang mempengaruhi perilaku. Jika dikaitkan dengan penelitian ini maka pengetahuan wajib pajak merupakan hasil dari pengalaman atau pembelajaran. Kemudian pengetahuan tersebut mendorong perilaku seseorang berupa kepatuhan membayar pajak.

2.1.3 *Theory Planned Of Behavior*

Teori ini merupakan sebuah teori yang menguraikan faktor penentu dari perilaku atau sikap yang dilakukan seseorang, yakni:

- a. Keyakinan dari hasil perilaku dan evaluasi dari hasil perilaku
- b. Keyakinan atas harapan orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan
- c. Hal-hal yang mencegah dan mendorong perilaku (Ajzen, 2020).

Sedangkan TPB merupakan teori yang berisi tentang sikap seseorang dalam bertindak selalu bersumber dari motivasi (Saputra, 2019). Seseorang dapat patuh terhadap peraturan perpajakan, tidak lain termotivasi dari diri sendiri. Bahwa dengan membayar pajak, kita dapat mendukung perekonomian Negara (Saputra, 2019). Hal tersebut sesuai dengan penelitian oleh (Winasari, 2020), seseorang yang patuh terhadap kewajiban perpajakan ini mempertimbangkan manfaat dari pajak itu sendiri bagi diri sendiri dan bagi Negara.

2.1.4 *Theory Attribution*

Teori atribusi dicetuskan oleh Fritz Heider pada tahun 1985. Teori atribusi adalah mengamati perilaku individu untuk menentukan suatu faktor yang timbul dilatar belakang oleh kondisi yang bersifat internal

maupun eksternal. Perilaku yang timbul dari faktor internal artinya perilaku tersebut dikendalikan oleh individu seperti kepribadian, kemampuan, dan kesadaran. Sedangkan perilaku yang timbul dari faktor eksternal artinya individu melakukan suatu tindakan atas pengaruh yang datang dari luar sebab keterpaksaan oleh situasi seperti peraturan, tekanan, dan lain sebagainya.

Relevansi dari teori atribusi dapat menjelaskan hal-hal yang dapat memberikan dampak pada kepatuhan wajib pajak. Karenanya penulis memilih teori atribusi dalam penelitiannya. Kondisi internal maupun eksternal dapat mempengaruhi persepsi Wajib Pajak di kalangan masyarakat untuk membayar pajak. Kemudian kesan akan terbangun dari persepsi yang ditunjukkan tersebut. Kesan inilah yang kemudian dapat diidentifikasi sebagai hal yang berdampak pada perilaku orang lain.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Penelitian I – Meilina Pramesty & Sari Andayani

Penelitian Meilina Pramesty dan Sari Andayani pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Sosialisasi, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan WPOP dalam Membayar Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Kota Madiun)”.

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa regresi linear berganda. teknik *simple random sampling* dengan

jumlah responden 100 orang. Data diperoleh dengan menyebar kuesioner dalam bentuk *Googleform* kemudian data diolah dengan SPSS 22.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak dari masing-masing variabel bebas pada variabel terikat. Hasil penelitian ditemukan bahwa ketiga variabel bebas terbukti mempengaruhi kepatuhan WPOP membayar pajak secara signifikan. Sedangkan, sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP membayar pajaknya.

Perbedaan terlihat dari variabel independennya yakni sosialisasi, sanksi pajak. Persamaan dalam penelitian terletak pada teknik pengambilan sampel, jumlah sampel, beberapa instrumen penelitian serta pada variabel dependen.

2.2.2 Penelitian II – Denny Rahmawati & Sri Rustiyaningsih

Penelitian Denny Rahmawati & Sri Rustiyaningsih (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa regresi linear berganda. Dengan metode menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian berjumlah 91 orang. Data yang dikumpulkan dengan cara mengisi kuesioner. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa keseluruhan variabel bebas terhadap

kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini memiliki persamaan & perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaannya terletak pada variabel independennya yakni kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan kesadaran wajib pajak serta pada variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak (y). Sedangkan hal yang membedakan terdapat pada beberapa variabel independen yakni sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak. Selain itu juga terletak pada teknik pengambilan sampel dan lokasi penelitiannya.

2.2.3 Penelitian III - Nense Wulan Sari

Penelitian Nense Wulan Sari (2021) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Biling* dan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit”.

Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Populasi menggunakan keseluruhan wajib pajak yang listing di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Sedangkan untuk memperoleh sample digunakan metode *purposive sampling*, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kemudian hasil data diolah menggunakan SPSS Versi 21.0. Tujuan penelitian terdahulu ini untuk menelaah fakta empiris perihal penerapan *e-biling* dan *e-filing* memengaruhi kewajiban membayar pajak perorangan secara

parsial dan simultan. Dengan melihat temuan analisis ditemukan bahwa secara parsial penerapan *e-biling* dan *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara penerapan *e-biling* dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Terdapat persamaan dan perbedaan yang signifikan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terdahulu. Secara mendasar variabel independen yang digunakan sama dengan penelitian ini, yaitu penerapan *e-filing* dan variabel dependennya ialah kepatuhan wajib pajak perorangan (y), serta teknik pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*. Perbedaan terletak pada variabel independennya yakni penerapan *e-biling* serta lokasi dalam penelitian ini.

2.2.4 Penelitian IV – Galuh Intan Kusuma & Sartika Wulandari

Penelitian oleh Galuh Intan Kusuma & Sartika Wulandari pada tahun 2021 dengan judul “*The Effect of The Implementation Of The E-Filing System, Level Of Tax Understanding, Taxpayer Conscioness, Service Quality and Tax Incentives on Taxpayer Complince In West Semarang*”

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa regresi linear berganda. Populasi yang dipilih yaitu wajib pajak orang pribadi bekerja dan memiliki usaha di wilayah Semarang Barat. Metode pemilihan sample yang digunakan *Convinience*

Sampling. Data primer diperoleh menggunakan kuisioner yang disebar berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa:

“Secara parsial penerapan sistem *e-filing*, tingkat pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.”

Penelitian terdahulu memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini. Persamaan terletak pada variabel penerapan sistem e-filing (x_1), tingkat pemahaman perpajakan (x_2), kesadaran wajib pajak (x_3), kualitas pelayanan pajak (x_4). Dan juga teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Perbedaan dalam penelitian terdahulu salahsatunya lokasi penelitian, metode pemilihan sampel, bahkan teknik pengumpulan datanya.

2.2.5 Penelitian IV – Tengku Eka Susilawaty & Destari Nurlaila Damanik

Penelitian Eka Susilawaty & Destari Nurlaila Damanik (2021) yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi pada Desa Pematang Serai Tanjung Pura Langkat”.

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa regresi linear berganda dan *Moderated Regression Analysis*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti jika penerapan *e-filing* dan sosialisasi perpajakan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan.

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Persamaannya terletak pada variable independen yakni penerapan *e-filing* (x_1) dan variable dependen yakni kepatuhan wajib pajak (y). Selain itu, teknik analisis yang digunakan sama yakni Regresi linear berganda. Sedangkan perbedaannya terletak pada variable moderasi yakni sosialisasi perpajakan serta teknik analisis data dimana pada penelitian terdahulu menggunakan dua teknik dan terdapat perbedaan disalahsatu teknik yakni *moderated regression analysis*.

2.2.6 Penelitian VI – Supriatiningsih dan Firhan Saefta Jamil

Penelitian oleh Supriatiningsih dan Firhan Saefta Jamil (2021) yang berjudul “Pengaruh Kebijakan *E-Filing*, Sanksi *Perpajakan* dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa *Partial Least Square* (PLS). Responden yang digunakan berjumlah 112 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pajak Setiabudi IV.

Hasilnya ditemukan bahwa secara parsial masing-masing terpisah variabel independen ada yang berpengaruh positif dan juga berpengaruh negatif terhadap variabel dependen. Dari hasil tersebut maka yang memiliki pengaruh positif hanya Kebijakan E-filing dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaan berupa variabel independen yang digunakan yakni Kebijakan *e-filing* dan kesadaran wajib pajak, selain itu variabel dependen yakni Kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan terletak pada model penelitian yang digunakan dimana dalam penelitian terdahulu menggunakan MPLS sedangkan penelitian terbaru menggunakan SPSS untuk mengolah data. Selain itu, terdapat perbedaan pada variabel independen yang digunakan yakni sanksi perpajakan. Kemudian hipotesis diuji menggunakan Uji Parsial (T) saja, tidak menggunakan Uji Simultan (F)

2.2.7 Penelitian VII – Rita J. D. Atawarman

Penelitian Rita J. D. Atawarman pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa regresi linear berganda dengan teknik sampel *insidental sampling*. Responden terdiri dari 100 wajib pajak yang didapat dari

perhitungan rumus slovin. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak secara signifikan didorong oleh peningkatan kesadaran wajib pajak. Sedangkan standar pelayanan dan sanksi perpajakan keduanya meningkat secara signifikan.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian. Persamaan terletak pada uji analisis, teknik sampel, jumlah responden dan rumus untuk perhitungan responden. Selain itu, variabel yang digunakan sama yakni kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Perbedaan terdapat pada variabel sanksi pajak.

2.2.8 Penelitian VIII – Cahyo Aryo Rahadi

Penelitian Cahyo Aryo Rahadi pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan)”.

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa regresi linear berganda. Sampel yang digunakan berjumlah 120 wajib pajak dengan teknik *purposive sampling*. Hasil menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan. Biaya kepatuhan berpengaruh negatif, sedangkan

kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Persamaan ditunjukkan adanya beberapa variabel independen yang digunakan sama seperti penerapan *e-filing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan. Perbedaan terdapat pada variabel sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak, selain itu jumlah responden dan teknik sampel yang digunakan tidak sama.

2.2.9 Penelitian IX – Kojo Kakra. Twum Martin Kwadwo Amaniampong, Dkk

Penelitian Kojo Kakra. Twum Martin Kwadwo Amaniampong, Dkk pada tahun 2020 dengan judul “*Tax Knowledge And Tax Compliance Of Small And Medium Enterprises In Ghana*”.

Penelitian ini menggunakan *structural equation approach* untuk menganalisis data. Survei tersebut mencakup 130 usaha kecil menengah (UKM) di Ghana, yang telah menjadi bagian dari pendidikan pajak kampanye oleh Otoritas Pendapatan Ghana di Kotamadya Nkawaw. Hasil penelitian ditemukan hubungan pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan, pengetahuan tentang ketenagakerjaan, pendapatan, dan kesadaran akan sanksi

ditemukan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak.

Persamaan dan perbedaan penelitian. Persamaan terletak pada variabel yang digunakan yakni pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak. Perbedaan terletak pada cara menganalisis data dimana penelitian terdahulu menggunakan *structural equation approach* sedangkan penelitian saat ini menggunakan regresi linear berganda. Dan juga pada objek penelitian, dimana penelitian sebelumnya berfokus pada usaha kecil menengah (UKM), sedangkan penelitian saat ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi.

2.2.10 Penelitian X - Andita Kahani Putri

Penelitian Andita Kahani Putri pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, penerapan e-filing dan e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Surabaya di masa pandemi Covid-19”.

Penelitian ini mengaplikasikan metode analisis berupa regresi linear berganda untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Sampel diperoleh dengan teknik *Accidental sampling* sehingga diperoleh 100 wajib pajak UMKM. Hasilnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, penerapan *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan dan persamaan penelitian. Persamaan penelitian terletak pada variabel independen yakni kesadaran wajib pajak dan penerapan *e-filing*. Selain itu terdapat kesamaan pada teknik analisis dan jumlah responden. Perbedaan terdapat pada satu variabel independen yakni penerapan *e-biling*, teknik pengambilan sampel, objek penelitian, serta lokasi penelitian dilakukan.

2.3 Kajian Teoritis

2.3.1 E-Filing

Sebagai upaya adopsi perkembangan teknologi yang ada dengan maksimal. Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi untuk mempermudah penyusunan dan pelaporan SPT dikenal sebagai *e-filing*. Harapannya dapat memberikan pelayanan yang optimal dalam transaksi perpajakan khususnya bagi wajib pajak, sehingga berdampak positif pada peningkatan kepatuhan. Berdasarkan ketentuan PER-01/PJ/2014, “*E-filing* adalah suatu proses penyampaian SPT tahunan bagi wajib pajak orang pribadi secara elektronik melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan *electronic* SPT (E-SPT) atau *application service provider* (ASP)”.

Proses penggunaan *e-filing* meliputi: Melengkapi formulir untuk mendapatkan E-FIN (*Electronic Filing Identification Number*). E-FIN adalah nomor pokok wajib pajak (NPWP) bagi pengguna SPT elektronik. Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan aktivasi E-FIN melalui situs DJP atau kantor pajak setempat. Setelah melakukan

aktivasi, Wajib Pajak akan menerima notifikasi nama pengguna dan kata sandi melalui email. Segera mendaftar sebagai pemakai e-filing maksimal 30 hari setelah mendapatkan nomor E-FIN. Untuk mengajukan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi dari website DJP: Masukkan e-SPT ke dalam aplikasi *e-filing* disitus DJP. E-SPT adalah alternatif dari SPT manual. Agar e-SPT dapat diakses, perlu kode verifikasi yang dikirim melalui email atau SMS. Wajib Pajak harus memasukkan kodenya terlebih dahulu sebelum mengajukan SPT secara online. Pemberitahuan mengenai status e-SPT akan dikirim ke Wajib Pajak lewat email. Bukti penerimaan e-SPT meliputi Nama, NPWP, tanggal dan jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), serta nama penyedia layanan aplikasi (ASP).

Penerapan sistem *e-filing* sangat bermanfaat untuk wajib pajak melalui website (Sari, 2021). Pelaporan SPT tersedia dalam waktu 24 jam, kapan saja, dan dimana saja melalui internet sehingga prosesnya lebih cepat dan efektif. Pelaporan SPT diakses dilaman website DJP gratis, biayanya pun lebih murah (Nurlaela, 2018).

2.3.2 Pajak

2.3.2.1 Pengertian

Pajak adalah pemungutan yang harus dibayarkan kepada negara, bersifat memaksa sesuai ketentuan undang-undang dan dimanfaatkan demi keperluan masyarakat umum. Berdasarkan

UU No.16 Tahun 2009 “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pajak merupakan salah satu pilar utama APBN yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan belanja negara demi mewujudkan kemandirian suatu bangsa dalam hal pembangunan (Pietersz et al., 2021).

Prof. Dr. H. Rochman Soemitra, S.H., mengatakan, “Pajak merupakan pungutan wajib kepada rakyat yang sifatnya memaksa sesuai ketentuan undang-undang dan digunakan untuk kepentingan umum”. Pemungutan pajak tidak menerima jasa timbal balik secara langsung tapi akan dipergunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat umum, oleh karena ini pajak bersifat memaksa.

Pajak adalah retribusi dana dari rakyat untuk penerimaan negara dipergunakan pengeluaran umum namun tidak menerima balas jasa secara langsung (wajib pajak). Berikut ciri-ciri pajak yakni:

- a. Pemungutan sesuai UU perpajakan
- b. Bukan merupakan jasa timbal-balik
- c. Bersifat memaksa

- d. Dipergunakan untuk kepentingan umum seperti pembangunan (Sutedi, 2022).

2.2.2.2 Hukum Pajak

Hukum pajak adalah seperangkat peraturan mengenai otoritas pemerintah untuk mengambil sebagian dari kekayaan seseorang, kemudian memberikannya kembali kepada masyarakat melalui kas negara (Sutedi, 2022b). Pemungutan pajak dilakukan berlandaskan undang-undang yang mengatur tentang perpajakan seperti Pasal 23A Undang-undang Dasar (UUD) 1945 dijadikan Dasar Hukum Pajak, yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang”.

Hukum perpajakan dibedakan atas 2 macam yakni hukum pajak materiil dan hukum pajak formil. Hukum pajak materiil berisi ketentuan-ketentuan pengananaan pajak dan yang dikecualikan, serta ketentuan nominal yang harus dibayar. Hukum pajak formal berisi tata cara atau prosedur pembayaran pajak (Frida, 2020).

Menurut Adrian Sutedi hukum pajak menerangkan tentang:

- a. Syarat dan Ketentuan perpajakan.
- b. Objek-objek yang dikenakan pajak.
- c. Sistem penagihan
- d. Sistem mengajukan keberatan dan sebagainya (Sutedi, 2022b)

2.3.2.2 Jenis Pajak Penghasilan (PPh)

Kategori pajak yang yang dibebankan kepada perorangan maupun badan atas perolehan hasil kerja berupa gaji yang diterima untuk kurun waktu 1 tahun disebut pajak penghasilan. Penghasilan (PPh) dikelola oleh direktorat jendral pajak diatur dalam undang-undang perpajakan (Putra, 2019) yakni:

a. Pasal 21

Pasal 21 mengatur pengenaan pajak terhadap penghasilan yang terima oleh Wajib Pajak (WP) perorangan atau pribadi (Irnawati et al., 2021). Orang pribadi yang dimaksud seperti Pegawai, Penerima Pensiun, Penerima Upah, dan lainnya.

b. Pasal 22

Pasal 22 mengatur tentang penghasilan Wajib Pajak badan dari hasil penjualannya seperti instansi pemerintah, impor, dan industri tertentu.

c. Pasal 23

Pasal 23 mengatur tentang pendapatan yang diperoleh dari hadiah, penggunaan modal, pemberian jasa, selain yang telah dipotong oleh PPh 21. Contohnya deviden, royalti, hadiah penghargaan, sewa, dan jasa.

d. Pasal 24

PPh 24 mengatur tentang hasil pendapatan yang bersumber di luar negeri. Wajib pajak memiliki hak

memanfaatkan kredit pajak sesuai bunyi pasal 24 ayat 1 nomor 36 tahun 2008 yaitu “pajak yang dibayar atau terutang diluar negeri atas penghasilan dari luar negeri yang diterima atau diperoleh wajib pajak dalam negeri, boleh dikreditkan terhadap pajak yang terutang berdasarkan undang-undang ini dalam tahun pajak yang sama”.

e. Pasal 25

Pasal 25 mengatur tentang pajak yang dibayar berangsur-angsur untuk mengurangi beban wajib pajak terutang selama satu tahun dan harus dilunasi oleh wajib pajak tanpa boleh diwakilkan.

f. Pasal 26

Pasal 26 mengatur tentang pendapatan seseorang wajib pajak luar negeri (LN) yang diperoleh dari hasil usahanya di Indonesia namun bukan merupakan bentuk usaha tetap (BUT).

2.3.2.3 Fungsi Pajak

Pajak melayani tujuan penting bagi negara, terutama dalam hal pembangunan. Semua pengeluaran negara yang diperlukan didanai melalui pajak. Sehingga Direktorat jenderal pajak menyatakan terdapat 4 fungsi dari pajak (Putra, 2019) yakni sebagai berikut:

a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi anggaran artinya dana dari perolehan pajak digunakan untuk menangani suatu kebutuhan negara baik untuk kewajiban rutin pemerintah ataupun melaksanakan pembangunan (Subroto, 2019). Kewajiban rutin berupa belanja negara, belanja pegawai, pemeliharaan asset negara, dan lain sebagainya.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi *regulerend* artinya pajak dapat dimanfaatkan sebagai suatu hal dalam mewujudkan tujuan. Hal ini dilakukan oleh pemerintah agar pertumbuhan ekonomi berjalan stabil dengan kebijakan perpajakan. Contohnya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, pemerintah meluncurkan beberapa program *Sunset Policy*, *Tax Amnesty*, bahkan Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Tujuan program tersebut agar wajib pajak perorangan atau perusahaan tidak ragu mengungkapkan seluruh hartanya yang berada didalam negeri maupun luar negeri karena sudah mendapatkan keringanan sanksi baik administrasi sanksi pidana (Syamsuri et al., 2020). Selain itu, fungsi ini juga digunakan untuk mengatur kegiatan ekspor dan impor serta melindungi barang produksi daei dalam negeri.

c. Fungsi Stabilitas

Fungsi stabilitas artinya pajak digunakan oleh pemerintah untuk menjalankan kebijakan yang berkaitan dengan stabilitas harga agar tidak terjadi inflasi. Pengendalian yang bisa dilakukan pemerintah adalah dengan mengatur peredaran uang, melakukan pemungutan pajak, dan menggunakan pajak untuk kebutuhan negara secara efektif dan efisien (Syamsuri et al., 2020).

d. Fungsi Retribusi

Fungsi Retribusi artinya pajak dimanfaatkan untuk melakukan pembiayaan terhadap seluruh kepentingan publik seperti halnya pembiayaan infrastruktur agar dapat menyediakan lapangan pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat (Subroto, 2019).

2.3.3 Pengetahuan Perpajakan

Dalam pengamplikasian peraturan perpajakan memerlukan beberapa tahapan agar wajib pajak benar-benar memahami peraturan yang terkandung dalam undang-undang perpajakan (Rahadi, 2020). Pemahaman terkait isi undang-undang mulai dari aturan umum serta tatacara pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal tersebut mencakup pengajuan SPT, penyetoran dana, lokasi pembayaran, sanksi, tempo waktu untuk membayar atau mengajukan pengembalian pajaknya (Mandowally et al., 2020).

Tingginya kepekaan seseorang dalam memahami hukum dan aturan perpajakan, akan berimbas pada peningkatan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya menyetor pajak (Ma'ruf & Supatminingsih, 2020). Pengetahuan pajak telah diakui sebagai salah satu faktor yang mendorong kepatuhan wajib pajak (Twum et al., 2020).

Pemahaman perpajakan merupakan tahap awal menuju kedewasaan pikiran wajib pajak melalui upaya pendidikan dan pendampingan. Pengetahuan perpajakan sebagai dasar paling fundamental yang harus dikuasai wajib pajak yang didapatkan dari pendidikan baik secara formal dan informal (Pramesty & Andayani, 2021). Informasi mengenai pajak dapat diperoleh dari televisi, surat kabar, radio dan lain-lain (Pramesty & Andayani, 2021).

Pemahaman wajib pajak yakni sebuah kondisi ketika wajib pajak memperoleh pemahaman atau mengerti makna, manfaat, serta maksud menghibahkan sebagian penghasilannya kepada negara. Tingginya tingkat pemahaman individu akan mempengaruhi kepatuhan pajak. Adapun faktor-faktor yang mendorong tingkat pemahaman perpajakan diantara berikut ini:

- a. Kesadaran perpajakan
- b. Penyuluhan tentang pajak
- c. Persepsi baik terkait sistem perpajakan yang diimplementasikan.

d. Transparansi informasi mengenai alokasi penerimaan pajak

Guna mendorong perilaku patuh, seorang wajib pajak perlu mengetahui Undang-undang perpajakan. Jika wajib pajak tidak memahami apa undang-undang perpajakan, bagaimana wajib pajak bisa mematuhi. Wajib pajak yang sadar akan patuh serta mengetahui proses alur pendapatan yang diserahkan sampai akhirnya dapat merasakan manfaat dari menyetor pajak. Informasi perpajakan yang proporsional akan meningkatkan keta'atan menunaikan pajak. Wajib pajak akan menunaikan kewajiban perpajakannya apabila memahami undang-undang yang berimbang meningkatkan kepatuhannya (Pramesty & Andayani, 2021).

2.3.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran artinya sukarela melakukan kewajiban tanpa paksaan. Pengetahuan perpajakan mendorong kesadaran wajib pajak, dan sikap wajib pajak inilah yang sangat menentukan keberhasilan perpajakan. Kesadaran perpajakan berarti melaksanakan kewajibannya secara sadar sebagai bentuk kontribusi yang mereka berikan kepada negara tanpa paksaan atau sukarela (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021). Kesadaran perpajakan mendorong wajib pajak agar mengungkapkan hartanya dan membayar iuran kepada pemerintah serta melaksanakan hak dan kewajibannya untuk tepat waktu melaporkan pajaknya (Ma'ruf & Supatminingsih, 2020). Mereka yang sadar akan pajak tidak akan

keberatan melakukannya jika mereka telah memahami sistem perpajakan.

Menurut Suhardito Kesadaran perpajakan artinya sukarela menyerahkan sebagian dari hartanya untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan cara menyanggupi kewajiban perpajaknya (Kusuma & Wulandari, 2021). Kesadaran akan pentingnya membayar pajak mendukung proses pembangunan negara. Hal ini sebagai bentuk partisipasi masyarakat. Dengan begitu wajib pajak tidak merasa dirugikan melalui adanya pemungutan tersebut (Atarwaman, 2020). Wajib Pajak yang sadar bersedia membayar pajak tidak merasa dirugikan dengan besarnya pajak yang dibayarkan, sehingga terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak (Hanif et al., 2020). Kesadaran wajib pajak dikatakan sudah dipahami ketika peraturan perpajakan telah diketahui, diakui dan dipatuhi (Dewi et al., n.d.). Kesadaran perpajakan ialah keadaan atau situasi wajib pajak dalam memahami, menerima, serta melakukan regulasi perpajakan dengan baik dan sukarela (Pramesty & Andayani, 2021).

Pemahaman yang mumpuni akan tercipta kesadaran dalam pikiran, perbuatan, dan perilaku agar melaksanakan hak dan kewajiban pajaknya sesuai aturan (Kusuma & Wulandari, 2021). Keadaan tersebut mendorong wajib pajak untuk memahami, menyadari, memperhitungkan serta mematuhi aturan perihal pajak

yang absah dimuka hukum serta mempunyai ketekunan dan antusiasme untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Kesadaran masyarakat tentang kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah. Kurangnya informasi pajak yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah dan tidak adanya timbal balik langsung dari pihak pemerintah merupakan dua faktor penyebab kurangnya pengetahuan masyarakat (Supriatiningsih & Jamil, 2021). Sebesar apapun upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, apabila kesadaran masyarakat masih rendah maka hal tersebut akan sulit dicapai. Kesadaran pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

2.3.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan artinya memberikan bantuan kepada orang atau masyarakat yang membutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan mencapai keberhasilan. Pelayanan didepartemen pajak memiliki makna membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan merupakan memberikan bantuan atas kebutuhan wajib pajak sesuai kode etik pelayanan prima (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Kualitas pelayanan pajak menjadi suatu faktor yang juga mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan mempunyai kapabilitas yang memadai tentang segala hal mengenai perpajakan di Indonesia

(Muhammad, 2020). Pelayanan dikatakan berkualitas ketika pelayanan yang didapat memberikan kepuasan kepada pengguna dan dilakukan secara berkesinambungan. Kualitas pelayanan juga didukung oleh sistem administrasi perpajakan yang efektif seperti otoritas pajak yang efisien, sumber daya fiskus yang handal serta mekanisme perpajakan yang baik. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana yang nyaman serta fiskus yang mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, menangani segala keluhan, dan profesional dalam memberikan pelayanan.

Keterampilan fiskus dalam melayani kebutuhan pelanggan memiliki dampak yang cukup kuat terhadap kepatuhan seorang wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Hal inilah yang mengharuskan fiskus terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai kepatuhan dengan menempatkan Wajib Pajak sebagai *customer service* terbaik (Nasution, 2019). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan kepada wajib pajak dan telah menetapkan standar pelayanan unggulan yang wajib diterapkan oleh setiap kantor pajak kepada seluruh wajib pajak. Sesuai SE-45/PJ/2007 tanggal 5 Oktober 2007 oleh Direktur Jenderal Pajak atas pelayanan prima yang mengemukakan “Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan

wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan”. Tjiptono mengemukakan lima dimensi yang diterapkan untuk evaluasi kualitas layanan adalah :

- a. *Tangibles* adalah bukti langsung yang berwujud dapat diberikan kepada pelanggan seperti sarana dan prasana, pegawai yang ramah, dan komunikasi yang baik.
- b. *Reliability* adalah kehandalan memberikan layanan secara tepat, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* adalah ketanggapan para staff dalam membantu kebutuhan pelanggan dan responsif dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan.
- d. *Assurance* adalah jaminan kapabilitas staff untuk menjalankan tugasnya meliputi pengetahuan, kesopanan, kemampuan dan sifat amanah sehingga membangun kepercayaan dan keyakinan publik.
- e. *Empathy* adalah memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan respon yang baik agar tercipta hubungan emosional yang baik pula.

2.3.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak yaitu mentaati, mematuhi, dan melaksanakan segala tugas dengan berlandaskan pada peraturan dan UU yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat membantu negara dalam proses pembangunan. Sikap taat dan patuh dalam

pemenuhan hak dan kewajiban seseorang menurut undang-undang perpajakan disebut dengan kepatuhan wajib pajak (Nasution, 2019). Kepatuhan pajak sebagai pelaporan dari semua pajak oleh pelaksana ketentuan pembayaran dan penghasilan dari semua pajak oleh pelaksana ketentuan hukum, peraturan dan keputusan lapangan (Simarankir, 2019).

Kepatuhan Wajib Pajak pada undang-undang perpajakan berarti memahami dan menerapkan ketentuan yang berlaku (Susilawaty & Damanik, 2021). Sebagai Wajib Pajak yang paham akan Undang-undang perpajakan maka mengetahui tentang hak dan kewajibannya harus dilaksanakan secara seimbang. Apabila pembayar pajak tidak melakukan kewajibannya, maka tidak dapat memperoleh haknya (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Hak sebagai wajib pajak didapatkan ketika syarat tercukupi kewajibannya sesuai ketentuan Undang-undangan perpajakan yang sedang diterapkan. Terdapat dua jenis kepatuhan, yakni:

- a. Kepatuhan formal ialah memenuhi kewajiban berdasarkan ketentuan UU perpajakan.
- b. Kepatuhan material ialah melaksanakan ketentuan mengenai substansi dari UU perpajakan.

Sedangkan menurut (Sepriliani & Ismatullah, 2021) Ada beberapa macam kepatuhan membayar pajak yaitu:

- a. Kepatuhan dalam registrasi pembayaran pajak tepat waktu.

- b. Kepatuhan teratur mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT).
- c. Kepatuhan mengkalkulasikan serta membayar pajak yang terutang.
- d. Kepatuhan melaporkan dan membayar tunggakan.

Menurut Khoirul Mustofa (Fadhilatunisa, 2021) Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa aspek yakni sebagai berikut :

- a. Pendapatan
- b. Pendidikan
- c. Pelayanan
- d. Sosialisasi
- e. Penegakan Hukum Pajak

Merujuk kepada ketentuan yang dikeluarkan KEMENKEU No. 544/KKM.04/2000, standar wajib pajak yang patuh diantaranya:

- a. Menyampaikan SPT yang *real time* berlaku pada keseluruhan jenis pajak selama 2 periode sebelumnya.
- b. Tidak ada pajak terutang dalam segala jenis kecuali memiliki izin dalam menunda atau mengangsur pelunasan pajak.
- c. Tidak memiliki riwayat hukuman akibat pelanggaran pajak dalam 10 tahun terakhir.
- d. Jika Wajib Pajak telah diperiksa dalam dua tahun terakhir akuntansi, korelasi dalam pemeriksaan akhir sampai dengan 5% untuk setiap jenis kewajiban perpajakan. Serta laporan

keuangannya telah diperiksa oleh audit selama 2 periode terakhir. Namun ketentuan dalam hal tersebut tidak mempengaruhi laba atau rugi kena pajak. (Nomor, 2000)

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitiannya ini:

Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Implementasi *e-filing* adalah komponen dari perubahan administratif perpajakan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan memudahkan menyampaikan SPT-nya. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, DJP memberikan inovasi sistem administrasi yang semula berbasis manual kini beralih menjadi online. Sistem administrasi berbasis online seperti *e-filing* memberikan kemudahan dalam menyampaikan SPT-nya (Sari, 2021). Jika dikaitkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) artinya penerapan *e-filing* ini ditinjau dari segi manfaat, kemudahan, serta kegunaan. Dengan adanya sistem teknologi ini apakah dapat diterima penggunaannya oleh wajib pajak. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian Rahmawati & Rustiyaningsih (2021) yaitu penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif signifikan pada kepatuhan WPOP. Karena itulah, dengan penerapan *e-filing* bagi wajib pajak memberikan manfaat seperti kemudahan pelaporan SPT kapan saja, dimana saja selama 24 jam. Mengamplikasikan *e-filing* menarik minat wajib pajak sehingga

berdampak pada peningkatan kepatuhan. Sehingga rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

H1= Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP OP

Pengaruh Pengetahuan atau Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan sangat diperlukan oleh wajib pajak dalam menentukan keputusan yang akan diambil untuk memenuhi kewajibannya. Dalam *Theory Learning Behavioral* sebagai akibat dari adanya interaksi dari beberapa stimulus yang diperoleh melalui pembelajaran. Teori ini fokus pada peran dari belajar dalam menjelaskan dampak yang timbul dari hasil belajar tersebut. Akibatnya, baik pendidikan formal maupun informal telah memberikan kontribusi untuk pemahaman kita tentang perpajakan. Sehingga, pengetahuan pajak yang tinggi mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitupun sebaliknya, semakin rendah pengetahuan perpajakan akan berdampak pada rendahnya kepatuhan wajib pajak. Selaras dengan penelitian Galuh Intan Kusuma dan Sartika Wulandari pada tahun 2021 ditemukan hasil bahwa tingkat pemahaman perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan. Dengan melihat temuan tersebut, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H2= Pengetahuan atau Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP OP

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak artinya tergerak untuk memenuhi komitmennya secara sukarela dan bebas dari tekanan luar. Apabila dihubungkan dengan *Theory of planned behavior* atau Teori Perilaku Terencana artinya sikap yang timbul dipengaruhi oleh motivasi diri sendiri sehingga tergerak untuk melakukan suatu hal. Motivasi ini lah yang dianggap dapat mendorong rasa sadar. Kesadaran wajib pajak menurut Suhardito adalah sukarela dalam berkontribusi dana demi pelaksanaan tugas negara melalui kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran akan mendorong pemahaman pelaksanaan perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan. Sesuai dengan hasil penelitian Rahmawati dan Rustiningsih pada tahun 2021 ditemukan bahwa kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh positif bagi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan itulah, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H3= Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP OP

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

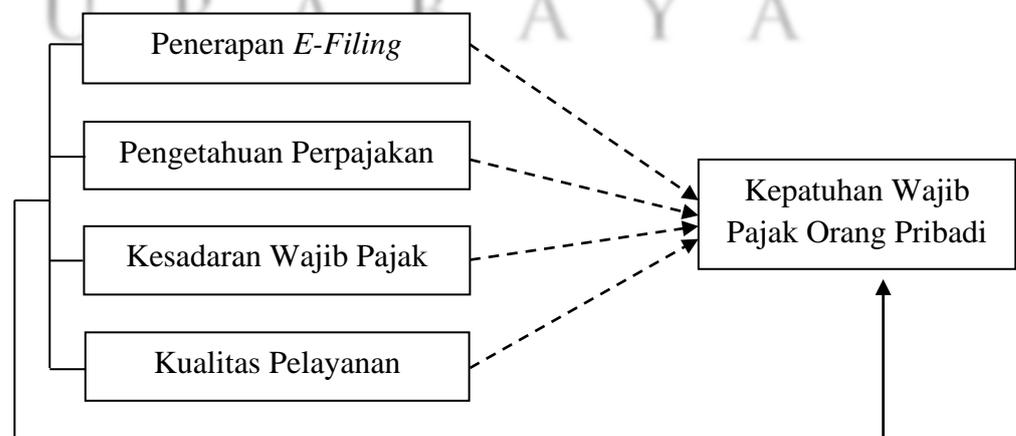
Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor kenyamanan. Kemampuan fiskus sebagai upaya pelayanan yang nyaman memberikan rasa puas dan senang. Jika dikaitkan dengan Teori Atribusi artinya keputusan untuk ta'at pajak dipengaruhi oleh kesan yang diterima oleh wajib pajak. Kesan ini dapat timbul dari baik buruknya suatu

pelayanan. Kesan baik akan didapat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan wajib pajak contohnya fiskus tanggap dalam menangani permasalahan wajib pajak. Sebab dengan adanya kualitas pelayanan yang memadai mampu meningkatkan kepatuhan (Rahadi, 2020). Pendapat tersebut bersesuaian dengan penelitian oleh (Kusuma & Wulandari, 2021) ditemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Karena itulah, rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

H4= Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP OP

2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dibuat agar mengetahui pengaruh antar variabel. Terdiri atas variabel independen yakni Penerapan *E-Filing*, PengetahuannWajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan variabel dependen yakni Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut gambaran kerangka konseptual yang digunakan:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Peneliti mengaplikasikan metode kuantitatif agar diketahui sejauh mana pengaruh yang ditimbulkan (Caroline, 2019). Sebanyak 4 variabel independen dan 1 variabel dependen dipilih sebagai objek pada penelitian ini. Variabel bebas yang dipilih berupa “Penerapan *E-Filing* (x_1), Pengetahuan Perpajakan (x_2), Kesadaran Wajib Pajak (x_3)”, dan “Kualitas Pelayanan (x_4)”. Sedangkan untuk variabel terikat berupa Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Membayar Pajak (y).

3.2 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kabupaten Bangkalan, Madura, Jawa Timur.

3.3 Definisi Operasional

Variabel	Divisi Operasional	Indikator	Sumber
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kepatuhan wajib pajak mematuhi semua persyaratan hukum dan patuh melaksanakan semua tugas berdasarkan ketentuan perundang-undangan..	<ul style="list-style-type: none"> - Penyampaian SPT sesuai tempo berlaku untuk segala jenis pajak selama 2 periode terakhir - Tidak memiliki pajak terutang dalam segala jenis kecuali memiliki izin untuk menunda atau mengangsur pelunasan pajak. 	Keputusan Menteri Keuangan nomor 544/KMK.04/2000

Variabel	Divisi Operasional	Indikator	Sumber
		<ul style="list-style-type: none"> - Tidak pernah dihukum karena pelanggaran pajak dalam 10 tahun terakhir. - Mengikuti ketentuan yang sudah ditetapkan 	
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan pajak ialah proses memberikan bantuan kepada WP untuk mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan agar tercipta kepuasan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas tanggap melayani keluhan Wajib Pajak - Petugas memiliki kompetensi yang baik tentang perpajakan - Pelayanan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak - Petugas mengikuti Standar pakaian petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). - Petugas membangun kepercayaan wajib pajak terhadap kepuasan pelayanan 	Faisal Harel Muhammad (2020) dan dikembangkan dalam penelitian ini.
Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran perpajakan berarti melaksanakan kewajibannya secara sadar sebagai bentuk kontribusi yang mereka berikan kepada negara tanpa paksaan atau sukarela	<ul style="list-style-type: none"> - Membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara - Membayar pajak sebagai bentuk kontribusi warga negara - Membayar pajak setiap tahunnya dengan ta'at - Mengikuti sosialisasi perpajakan 	Meilina Pramesty dan Sari Andayani (2021) dikembangkan dalam penelitian ini.

Variabel	Divisi Operasional	Indikator	Sumber
Pengetahuan Perpajakan	pemahaman hukum perpajakan terkait dengan pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan umum dan tata cara perpajakan (KUP). Ini termasuk pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT), penyetoran dana, lokasi pembayaran, denda, dan tenggat waktu untuk membayar atau mengajukan pengembalian pajak.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui sistem perpajakan yang berlaku - Mengetahui peraturan umum dan tatacara perpajakan (KUP) - Mengetahui cara penggunaan <i>e-filing</i> 	Ma'ruf dan Supatminingsih (2020) dikembangkan dalam penelitian ini.
<i>E-Filing</i>	<i>E-filing</i> merupakan suatu website yang disediakan oleh DJP untuk memudahkan pelaporan SPT karena dapat diakses selama 24 jam.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui pelaporan SPT melalui <i>e-filing</i> - Menggunakan <i>e-filing</i> memudahkan Wajib Pajak 	Galuh Intan Kusuma dan Sartika Wulandari (2021) dan kembali dikembangkan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer karena dikumpulkan dari responden sendiri melalui kuesioner pada saat asistensi pajak dan sosialisasi yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Bangkalan dan

konsultan pajak. Untuk mencapai tujuan penelitian, data juga akan diperiksa.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok unit dengan karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sarwono & Handayani, 2021). Wajib pajak orang pribadi dengan jumlah 86.732 yang terdaftar di KPP Bangkalan dipilih sebagai populasi pada penelitian ini.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari unit yang telah lolos seleksi (Sarwono & Handayani, 2021). Metodologi *Probability Sampling* digunakan dalam proses pengumpulan data. Dimana setiap unsur (anggota) yang dipilih mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi bagian dari sampel (Caroline, 2019). Sampel diambil dengan mengaplikasikan teknik *Simpel Random Sampling* yaitu pengambilan responden secara acak dengan kesempatan yang sama untuk sampel yang terpilih sesuai konteks penelitian (Kusumastuti et al., 2020). Kriteria pengambilan sampel adalah masyarakat wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan serta menggunakan *e-filing*. Peneliti menetapkan 100 responden sebagai sampel dalam penelitian. Perhitungan tersebut didapat dari metode slovin. Berdasarkan total populasi wajib pajak perorangan yang ada di KPP Pratama Bangkalan yaitu:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) dalam penelitian ini menggunakan presentase kelonggaran 10%

$$n = \frac{86.732}{(1 + 86.732(0,1)^2)} \quad (3.2)$$

$$n = \frac{86.732}{1 + 86.723 \times 0.01}$$

$$n = \frac{86.732}{868.23}$$

$$n = 99.88 = 100$$

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data.

Kuesioner yang telah dibuat akan disebarakan dengan harapan responden bersedia mengisi atau menjawab uraian pertanyaan tersebut.

Teknik pengukuran menggunakan Skala Likert dengan cara menyajikan pertanyaan kepada responden dengan jawaban dalam bentuk indikator skala likert (Kusumastuti et al., 2020). Indikator-indikator skala liker memiliki 5 tingkat substansi jawaban memiliki skor 1-5 dengan rincian:

- a. Sangat tidak setuju : 1 poin
- b. Tidak setuju : 2 poin

- c. Ragu-ragu : 3 poin
- d. Setuju : 4 poin
- e. Sangat setuju : 5 poin

Kuesioner ini dibuat oleh peneliti dengan mengembangkan kuesioner penelitian (Tasmilah, 2021) dan penelitian yang dilakukan oleh (Ibrahim, 2021) serta penelitian (Colfoort, 2021).

3.5 Teknik Analisis

3.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini berfungsi untuk menentukan bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh peranan *e-filing* (x_1), pengetahuan wajib pajak (x_2), kesadaran wajib pajak (x_3), dan kualitas pelayanan (x_4) terhadap kepatuhan membayar pajak (y). berikut rumus persamaan regresi linear berganda:

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + e \quad (3.3)$$

Keterangan:

- Y = variabel dependen
- x = variabel Independen
- α = konstanta
- β = koefisien regresi
- e = kesalahan/eror

3.5.2 Uji Kualitas Data

Sebuah penelitian memerlukan alat yang efektif dan handal agar menghasilkan data yang valid dan realibel.

a. Uji Validitas

Uji validitas diperlukan dalam proses menilai keabsahan dan validitas kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan hasil dari pengukuran kuesioner. Cara pengukuran validitas dengan teknik *pearson correlation*, setelah itu dilakukan cara *bivariate correlation* untuk menemukan hasil signifikansi antara masing-masing indikator. Hasil signifikansi $< 0,05$ maka indikator ditetapkan bahwa data valid. Pengujian validitas diputuskan dengan melihat nilai r hitung $> r$ tabel maka kuesioner dikatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas diperlukan untuk mengukur fenomena yang sama dengan hasil yang relative konsisten. Dalam pengujian ini menggunakan metode *one shot* (sekali pengukuran). Namun untuk mengukur perbandingan hasil dari pertanyaan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Teknik *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai alat pengukuran untuk menginterpretasikan hubungan skala yang dihasilkan dengan keseluruhan skala variabel yang ada. kuesioner dikatakan reabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini berfungsi untuk mengetahui sebaran data, apakah distribusi normal atau tidak normal. Apabila hasil uji statistik dengan P-Plotting tidak membentuk suatu pola yang jelas seperti gelombang, menanjak, maupun menurun, maka data dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini digunakan agar mengetahui hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi tinggi antar variabel dapat diketahui dengan menggunakan cara *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* pengukuran variabilitas variabel bebas (independen) terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Maknanya nilai toleransi dengan nilai VIF berbanding terbalik, apabila *tolerance* rendah maka nilai VIF tinggi. Asumsi dari kedua nilai diatas dinyatakan sebagai berikut:

- Jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 0.1 maka tidak terjadi multikolinearitas.
- Jika $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* < 0.1 maka terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas diperlukan untuk menguji ketidaksamaan *variance* dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Residual merupakan selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi. Selain itu juga untuk mengetahui ketidakcocokan yang terjadi. Salah satu cara untuk melihat apakah model regresi linier berganda adalah heterogen dengan melihat variabel dependen, *scatter plot* atau prediksi SRESID, beserta residual error, atau ZPRED. Apabila tidak terdapat pola yang jelas dan tidak merambat di atas atau di bawah nol pada sumbu Y, kita dapat menyimpulkan bahwa tidak ada heterogenitas. Model penelitian yang baik tidak memiliki yang namanya heterogenitas

3.5.4 Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis adalah proses menguji kebenaran dari suatu pernyataan untuk dapat menarik kesimpulan, apakah suatu pernyataan diterima atau ditolak (Usmadi, n.d.). Pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah:

a. Uji F

Pengujian ini berfungsi untuk mengidentifikasi dampak dari variabel X yaitu peranan *e-filing* (x_1), pengetahuan wajib pajak (x_2), kesadaran wajib pajak (x_3), dan kualitas pelayanan (x_4) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak

(y). Untuk mengetahui signifikan atau tidak berpengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan *probability* = 5% ($\alpha = 0,05$).

- Jika $\text{sig} > \alpha$ (0,05) atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh secara simultan.

- Jika $\text{sig} < \alpha$ (0,05) $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh secara simultan.

b. Uji t

Pengujian ini berfungsi untuk mengidentifikasi nilai signifikansi konstanta dari setiap variabel independen apakah benar-benar berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikasi (α) = 0,05

- Jika $\text{sig} > \alpha$ (0,05) atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh antara variabel x dengan y.

- Jika $\text{sig} < \alpha$ (0,05) atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel x dengan y.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian

4.1.1 Lokasi penelitian

Data primer merupakan data yang digunakan yang bersumber dari wajib pajak orang pribadi yang telah menjawab kuesioner. KPP Pratama merupakan suatu instansi pemerintah yang khusus menangani pelayanan dibidang perpajakan. KPP Pratama bertugas memberikan dukungan (pelayanan), arahan (konseling), dan pemeriksaan di PPh, PPN, PPnBM, PBB, dan pajak tidak langsung lainnya. Di KPP Pratama Bangkalan juga siap melayani para Wajib Pajak dalam hal pendaftaran Wajib Pajak (NPWP), memvalidasi penerimaan dan pengolahan SPT masa maupun tahunan, penarikan NPWP dan pengusaha kena pajak, serta melakukan penyuluhan melalui poster di jalan, sosial media dan lain sebagainya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkalan termasuk ke dalam Kantor wilayah (kanwil) 2 Jawa Timur. Lokasi dari Kantor Pelayanan (KPP) Pratama Bangkalan terletak di Jl. Soekarno Hatta No.1, RW.08, Kemayoran, Kec. Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. Waktu operasional layanan mulai hari senin hingga jum'at jam 08.00 – 16.00 wib. Namun layanan secara online melalui *e-filing* beroperasi 24 jam/7 hari.

Kuesioner penelitian diberikan saat menunggu antrian untuk pembayaran pajak maupun yang telah selesai membayar pajak dan

asistensi pajak bagi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Bangkalan.

Distribusi pengembalian kuesioner dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner

Kuesioner	Jumlah Kuesioner	Presentase (%)
Data tersebar	100	100%
Data dikembalikan	0	0%
Data dapat diolah	0	0%
Data dapat diolah	100	100%

Sumber: Data diolah, 2021

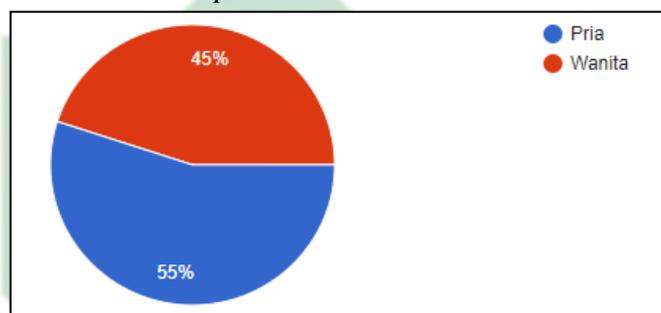
Dengan melihat temuan pada tabel tersebut, terlihat bahwa penyebaran kuisisioner diperoleh, dan diolah berjumlah 100 responden dengan presentase 100%. Proses penyebaran kuesioner melalui dua cara yakni *google formulir* dan secara langsung. Kuesioner *softfile* dengan *google formulir* disebarkan lewat grub *whatsapp* ataupun pesan pribadi kepada wajib pajak yang telah memenuhi kriteria. Sedangkan kuesioner *hardfile* dibagikan secara langsung kepada responden yang ditemui di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkalan dan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KPP2KP) Sampang yang merupakan instansi dibawah naungan KPP Pratama Bangkalan. Jumlah kuesioner yang dibagikan secara langsung sebanyak 39 dan melalui *google formulir* sebanyak 61 responden.

4.1.2 Karakteristik responden

Populasi yang dipilih berupa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan serta merupakan pengguna *e-filing*. Diketahui populasi dalam penelitian berjumlah 86.732, sedangkan untuk sampel

sebesar 100 orang yang didapat dari perhitungan slovin. Responden diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status kerja, masa kerja, dan pengetahuan perpajakan yang didapat. Selanjutnya penggolongan tersebut akan diuraikan dalam tabel dibawah ini:

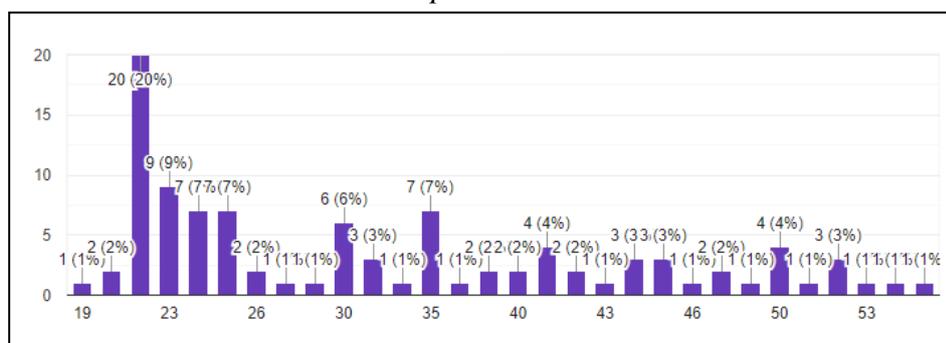
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data diolah, 2023

Diagram di atas menjelaskan sebanyak 55 responden berjenis kelamin pria dengan presentase 55%. Sementara, responden dengan jenis kelamin wanita berjumlah 45 responden dengan presentase 45%. Dengan demikian dapat disimpulkan responden yang mendatangi KPP Pratama untuk melakukan pembayaran pajak maupun asistensi sistem *e-filing* didominasi oleh wajib pajak orang pribadi pria.

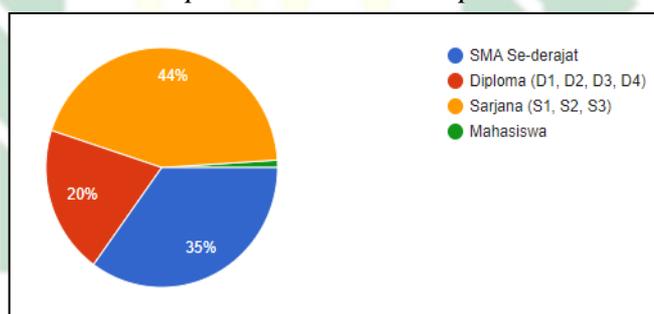
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan usia



Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.2 dapat dilihat kriteria berdasarkan usia responden dalam penelitian ini. Jika melihat angka tertinggi grafik diatas merupakan responden dengan usia 20 tahun dengan presentase 20%. Namun jika ditotal jumlah responden dengan rentang usia 19 tahun s/d 35 tahun berjumlah 67 responden. Sedangkan rentang usia 35 s/d 59 berjumlah 33 responden. Responden paling muda berusia 19 tahun dan responden paling tua yang ditemui peneliti berusia 59 tahun. Dengan demikian terlihat bahwa usia responden didominasi oleh angka produktif dan dianggap mampu mengaplikasikan suatu teknologi.

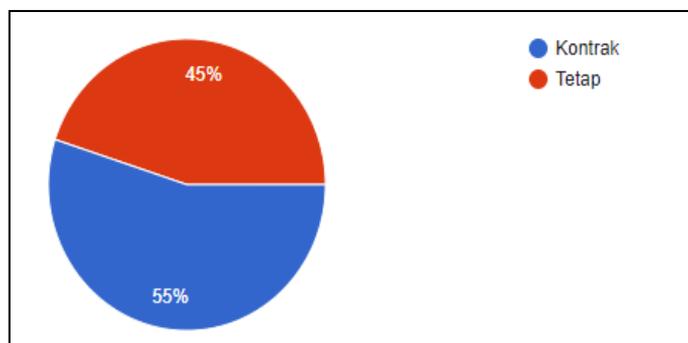
Gambar 4. 3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir



Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.3 dapat dilihat kriteria berdasarkan pendidikan terakhir responden dalam penelitian. Dari tabel diatas memperlihatkan sebanyak 36 orang (36%) memiliki pendidikan terakhir SMA, Diploma sebanyak 20 orang dengan presentase 20%, dan Sarjana sebanyak 44 orang dengan presentase 44%. Dengan demikian dapat kita pahami bahwa responden yang mendatangi KPP Pratama Bangkalan untuk membayar pajak maupun asistensi pada website *e-filing* didominasi oleh wajib pajak dengan pendidikan terakhir Sarjana baik Strata 1, 2, maupun 3.

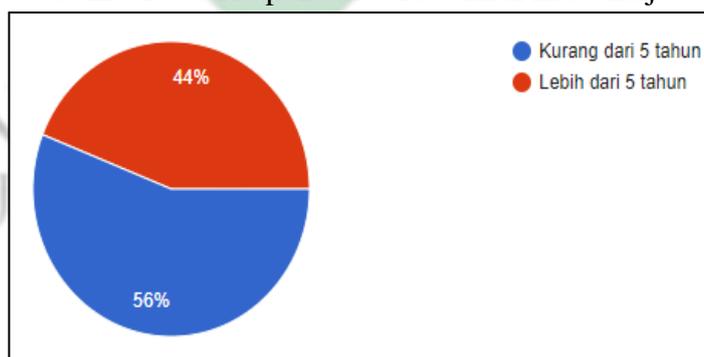
Gambar 4. 4 Responden berdasarkan status pekerjaan



Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.4 dapat dilihat kriteria berdasarkan status pekerjaan responden ditemukan bahwa status pekerjaan responden dengan status kerja kontrak sebanyak 55 orang dengan presentase 55%. Kemudian status kerja tetap berjumlah 45 orang dengan presentase 45%. Dengan demikian dapat dipahami bahwa responden yang mendatangi KPP Pratama Bangkalan untuk membayar pajak maupun asistensi pada website *e-filing* banyak dilakukan wajib pajak dengan status kerja kontrak.

Gambar 4. 5 Responden berdasarkan masa kerja

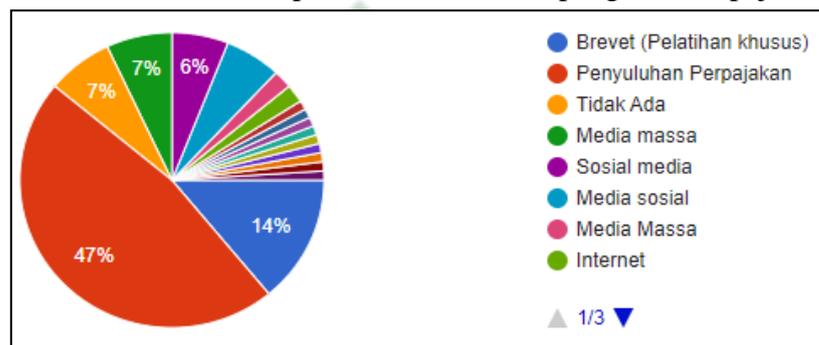


Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.5 dapat dilihat kriteria berdasarkan masa kerja responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa masa kerja responden yang kurang dari 5 tahun sebanyak 56 orang dengan presentase 56%, selanjutnya responden dengan masa kerja lebih dari 5 tahun berjumlah 44 orang jika

dipresentasikan menjadi 44%. Dengan demikian dapat dipahami bahwa responden yang mendatangi KPP Pratama Bangkalan untuk membayar pajak maupun asistensi pada website *e-filing* didominasi oleh wajib pajak dengan masa kerja kurang dari 5 tahun.

Gambar 4. 6 Responden berdasarkan pengetahuan pajak



Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.6 dapat dilihat kriteria responden berdasarkan pengetahuan perpajakan responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai perpajakan melalui brevet (pelatihan khusus) sebanyak 14 orang dengan presentase 14%, selanjutnya melalui penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Bangkalan sebanyak 47 orang dengan presentase 47%. Untuk responden yang mengetahui perpajakan tidak melalui pelatihan, penyuluhan, maupun sosial media sebanyak 7 orang dengan presentase 7%. Lalu terakhir responden yang mengetahui perpajakan lainnya berupa sosial media, media massa, internet, dan poster Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan demikian dapat dipahami bahwa responden yang mendatangi KPP Pratama Bangkalan untuk membayar pajak maupun asistensi pada website *e-filing*

didominasi oleh wajib pajak yang pengetahuan perpajakannya diperoleh dari penyuluhan perpajakan.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini merupakan suatu proses mengumpulkan, menyusun, merangkum, dan menampilkan sejumlah data dengan maksud menguraikan hasil dari objek yang diteliti agar mudah dibaca dan dipahami. Analisis ini berkaitan dengan menampilkan data yang diteliti dalam bentuk numerik. Oleh karena itu statistik deskriptif yang dipakai ialah nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata dan standar deviasi.

Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif

Variabel	n	Mean	Min	Max	Std.Dev
Penerapan <i>E-Filing</i> (X1)	100	25,04	9	30	4,767
Pengetahuan Perpajakan (X2)	100	25,17	12	30	4,383
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	100	25,24	8	30	4,924
Kualitas Pelayanan (X4)	100	25, 50	9	30	4,263
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	25,95	11	30	3,945

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Dari tabel diatas telah disebutkan statistik deskriptif, untuk penjelasan lebih rinci akan diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai maks dari variabel Penerapan *E-Filing* = 30, sedangkan nilai minimumnya = 9. *Mean* = 25,04 serta nilai standard deviasinya = 4,767.
2. Nilai maks dari variabel Pengetahuan Perpajakan = 30, sedangkan nilai minimumnya = 12. *Mean* = 25,17 serta nilai standard deviasinya = 4,383.

3. Nilai maks dari variabel Kesadaran Wajib Pajak = 30, sedangkan nilai minimumnya = 8. *Mean* = 25,24 serta nilai standard deviasinya = 4,924.
4. Nilai maks dari variabel Kualitas pelayanan = 30, sedangkan nilai minimumnya = 9. *Mean* = 25,50 serta nilai standard deviasinya = 4,263.
5. Nilai maks dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak = 30, sedangkan nilai minimumnya = 11. *Mean* = 25,95 serta nilai standard deviasinya = 3,945.

4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data

4.2.2.1 Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas untuk mengetahui keabsahan suatu kuesioner penelitian pada butir pertanyaan berikut:

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	$r_{tabel} (n=100, \alpha=0,05)$	Kesimpulan
Penerapan E-Filing	X1	0,790	0,195	Valid
	X2	0,842	0,195	Valid
	X3	0,714	0,195	Valid
	X4	0,759	0,195	Valid
	X5	0,662	0,195	Valid
	X6	0,763	0,195	Valid
Pengetahuan Perpajakan	X7	0,738	0,195	Valid
	X8	0,746	0,195	Valid
	X9	0,710	0,195	Valid
	X10	0,717	0,195	Valid
	X11	0,777	0,195	Valid
	X12	0,629	0,195	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X13	0,702	0,195	Valid
	X14	0,778	0,195	Valid
	X15	0,809	0,195	Valid

	X16	0,798	0,195	Valid
	X17	0,794	0,195	Valid
	X18	0,774	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan	X19	0,741	0,195	Valid
	X20	0,775	0,195	Valid
	X21	0,728	0,195	Valid
	X22	0,749	0,195	Valid
	X23	0,750	0,195	Valid
	X24	0,570	0,195	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak	X25	0,734	0,195
X26		0,730	0,195	Valid
X27		0,690	0,195	Valid
X28		0,679	0,195	Valid
X29		0,662	0,195	Valid
X30		0,635	0,195	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Dari tabel 4.3 Uji validitas menggunakan 100 responden dan $\alpha=5\%$ (0,05). Dasar pengambilan keputusan uji validitas yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga hasil diatas telah memenuhi *coefficients* r_{hitung} sebesar 0,195. Maka dengan berlandaskan temuan hasil pengujian tersebut kesimpulan yang didapatkan adalah semua item kuisioner dinyatakan valid.

4.2.2.2 Uji Reabilitas

Pengujian ini berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistenan hasil pada setiap fenomena. Berikut hasil uji reabilitas dibawah ini:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha If Item Deleted
Penerapan E-Filing	X1	0,969
	X2	0,968
	X3	0,969
	X4	0,969
	X5	0,969
	X6	0,969

Pengetahuan Perpajakan	X7	0,969
	X8	0,969
	X9	0,969
	X10	0,969
	X11	0,969
	X12	0,970
Kesadaran Wajib Pajak	X13	0,969
	X14	0,969
	X15	0,968
	X16	0,969
	X17	0,969
	X18	0,969
Kualitas Pelayanan	X19	0,969
	X20	0,969
	X21	0,969
	X22	0,969
	X23	0,969
	X24	0,970
Kepatuhan Wajib Pajak	X25	0,969
	X26	0,969
	X27	0,969
	X28	0,969
	X29	0,969
	X30	0,970

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

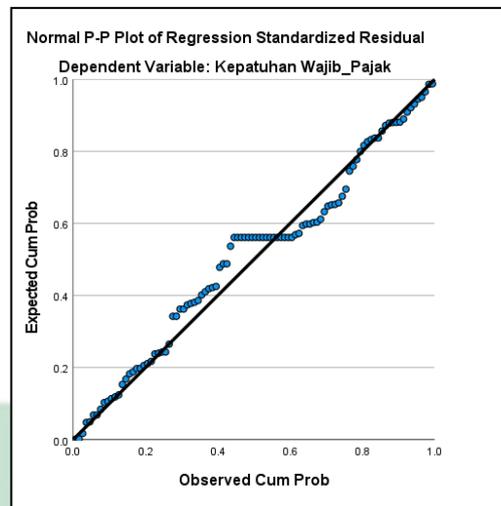
Dari tabel uji reabilitas diatas memperlihatkan jika setiap item pertanyaan dinyatakan reabel. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien *cronbach alpha* sebesar 0,6 sehingga tingkat reabilitas dapat diterima.

4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat distribusi data apakah sudah normal atau tidak tidak normal. Untuk mengetahui distribusi data dilakukan pengujian melalui P-Plot dibawah ini:

Gambar 4. 7 Grafik P-Plot



Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Gambar Grafik P-Plot diatas menunjukkan bahwa titik-titik residual mengikuti garis linear atau diagonal. Dasar pengambilan keputusan dari analisis ini yaitu apabila data menyebar disekitar diagonal sebagai representasi pola distribusi normal menandakan model regresi memuhi asumsi normal. Jadi kesimpulannya asumsi normalitas penelitian ini dapat terpenuhi.

4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penerapan E-Filing	0,326	3,071
	Pengetahuan Perpajakan	0,303	3,302
	Kesadaran Wajib Pajak	0,310	3,230
	Kualitas Pelayanan	0,355	2,817

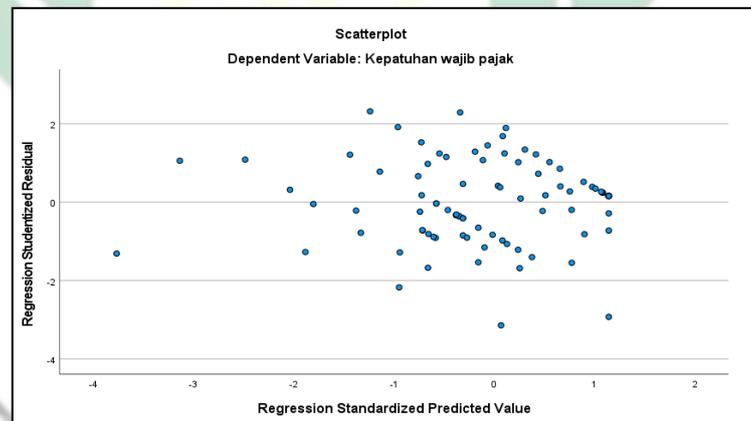
Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 pada masing-masing variabel X terhadap Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak menunjukkan masalah multikolinearitas.

4.2.3.3 Uji Heterokedastitas

Pengujian heterokedastisitas untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual data melalui grafik *scatterplot* berikut ini:

Gambar 4. 8 Grafik Scatterplot



Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Dari gambar 4.8 terlihat adanya titik-titik yang mengikuti garis diagonal diantara angka 0 pada sumbu Y. Tidak terbentuk pola yang jelas sehingga ditarik kesimpulan model regresi tidak mengalami masalah heterokedastisitas

4.2.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 6 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.099	1.472		4.144	<0,001		
	Penerapan <i>E-Filing</i>	,189	,085	,228	2.225	,028	,326	3,071
	Pengetahuan Perpajakan	,061	,096	,068	,642	,522	,303	3,302
	Kesadaran Wajib Pajak	,215	,084	,269	2.555	,012	,310	3,230
	Kualitas Pelayanan	,319	,091	,345	3.505	<.001	,355	2,817

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 6.099 + 0,189X_1 + 0,061X_2 + 0,215X_3 + 0,319X_4$$

Interpretasi dari persamaan model regresi diatas, sebagai berikut:

- Konstanta (β_0) = 6.099 memperlihatkan seberapa besar pengaruh keseluruhan variabel X pada Y. apabila variabel bebas konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak = 6.099.
- Nilai Koefisiensi Penerapan *E-Filing* (β_1) menunjukkan bahwa apabila Penerapan *E-Filing* meningkatkan satu satuan, maka akan menambah

kepatuhan wajib pajak sebesar 0,189 dengan asumsi variabel lain konstan.

- c. Nilai Koefisiensi Pengetahuan Perpajakan (β_2) menunjukkan bahwa apabila Pengetahuan Perpajakan meningkat satu satuan, maka akan menambah kepatuhan wajib pajak sebesar 0,061 dengan asumsi variabel lain konstan.
- d. Nilai Koefisiensi Kesadaran Wajib Pajak (β_3) menunjukkan bahwa apabila Kesadaran Wajib Pajak meningkat satu satuan, maka akan menambah kepatuhan wajib pajak sebesar 0,215 dengan asumsi variabel lain konstan.
- e. Nilai Koefisiensi Kualitas Pelayanan (β_4) menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan meningkat satu satuan, maka akan menambah kepatuhan wajib pajak sebesar 0,319 dengan asumsi variabel lain konstan.

Kesimpulan model regresi penelitian adalah variabel Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan berbanding lurus dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian apabila terdapat kenaikan pada variabel bebas dapat mengakibatkan kenaikan pada variabel terikat.

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan pada penelitian yang diteliti. Dasar pengambilan keputusan hipotesis yang digunakan yaitu:

- a. Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- b. Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Tabel 4. 7 Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Std. Error	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.099	1.472		4.144	<0,001
Penerapan <i>E-Filing</i>	,189	,085	,228	2.225	,028
Pengetahuan Perpajakan	,061	,096	,068	,642	,522
Kesadaran Wajib Pajak	,215	,084	,269	2.555	,012
Kualitas Pelayanan	,319	,091	,345	3.505	<.001

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Hasil perhitungan uji T menggunakan t_{tabel} yaitu $5\% : 2 = 2,5\%$ dengan df ($n-1=100-1=99$), maka t_{tabel} yang digunakan adalah senilai 1,985. Hasil uji hipotesis melalui uji T pada urutan rumusan masalah yang diberikan sebagai berikut:

1) Uji Hipotesis I

Hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan *E-Filing* (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan.

H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan *E-Filing* (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan.

Dengan melihat tabel 4.3 diketahui nilai signifikansi variabel Penerapan *E-Filing* sebesar $0,028 < 0,05$ dan t_{hitung} pada tabel uji T *coefficients* = $2,225 > 1,985$, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya “Penerapan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bangkalan”.

2) Uji Hipotesis II

Hipotesis kedua dalam penelitian ini yakni:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pengetahuan Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pengetahuan Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui nilai signifikansi variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar $0,522 > 0,05$ dan t_{hitung} pada tabel uji T *coefficients* = $0,642 < 1,985$, artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya “Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bangkalan”.

3) Uji Hipotesis III

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini yakni:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak (X₃) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

H₁ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak (X₃) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui nilai signifikansi variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar $0,012 < 0,05$ dan t_{hitung} pada tabel uji T *coefficients* = $2,555 > 1,985$, artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya “Kesadaran Wajib Pajak terbukti mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bangkalan secara positif dan signifikan”.

4) Uji Hipotesis IV

Pengujian hipotesis keempat penelitian ini yakni:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X₄) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

H₁ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X₄) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

Dengan melihat temuan pada tabel 4.3 diketahui nilai signifikansi variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar $0,001 < 0,05$ dan t_{hitung} pada tabel uji T *coefficients* = $3,505 > 1,985$, artinya H₀ ditolak dan H₁

diterima. Artinya “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bangkalan”.

5) Uji Hipotesis V

Tabel 4. 8 Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	1038.609	4	259.652	49.124	<,001 ^b
	Residual	502.141	95	5.286		
	Total	1540.750	99			

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Hasil perhitungan uji F menggunakan f_{tabel} yaitu 95%, $\alpha=5\%$ dimana df 1 ($k-1=4-1=3$) dan df 2 ($n-k-1=100-4-1=95$), maka f_{tabel} yang digunakan senilai 2,47. Hasil pengujian hipotesis melalui uji F pada hipotesis kelima dalam penelitian ini yaitu:

H0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Penerapan *E-Filing* (X_1), Pengetahuan Perpajakan (X_2), Kesadaran Wajib Pajak (X_3), dan Kualitas Pelayanan (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Penerapan *E-Filing* (X_1), Pengetahuan Perpajakan (X_2), Kesadaran Wajib Pajak (X_3), dan Kualitas Pelayanan (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Bangkalan.

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui nilai signifikansi Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$ dan F_{hitung} pada tabel hasil uji *F coefficients* sebesar $49,124 > 2,47$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya “Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bangkalan”.

- 6) Variabel paling dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bangkalan.

Tabel 4. 9 Variabel paling Dominan

Variabel	Nilai
Penerapan <i>E-Filing</i>	2,225
Pengetahuan Perpajakan	,642
Kesadaran Wajib Pajak	2,555
Kualitas Pelayanan	3,505

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel bebas dengan nilai terbesar dalam penelitian adalah Kualitas Pelayanan sebesar 3,505, Kesadaran Wajib Pajak sebesar 2,555, Penerapan *E-Filing* sebesar 2,225, dan Pengetahuan Perpajakan sebesar 0,642. Hasil tersebut diperoleh melalui uji T dari masing-masing variabel bebas. Sehingga, kesimpulan yang didapatkan adalah kepatuhan wajib pajak cenderung dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan.

4.2.6 Hasil Koefisien Determinasi

Penelitian ini menghasilkan nilai koefisien determinasi pada data berikut ini:

Tabel 4. 10 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,821 ^a	,674	,660	2,299

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2023

Dari tabel diatas nilai *R square* pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,674 atau 67,4%. Apabila nilai *R square* mendekati angka 1 maka menunjukkan semakin kuat pengaruh variabelnya.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan WPOP

Dengan melihat temuan dari uji hipotesis di atas, memperlihatkan jika variabel Penerapan *E-Filing* memiliki nilai $t_{hitung} = 2,225 > 1,985$ dan nilai signifikansi = $0,028 < 0,05$. Sehingga, hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan e-filing memberikan dampak yang baik dan besar terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Konsekuensinya, kepatuhan wajib pajak meningkat seiring dengan meningkatnya adopsi e-filing.

Penerapan *e-filing* merupakan suatu bentuk reformasi sistem arsip elektornik yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *E-filing* dapat diakses 24 jam selama terhubung dengan internet. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik tujuan dari *e-filing*

adalah “untuk memberikan kepastian hukum, meningkatkan pelayanan, dan menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi”. Disediakkannya sistem *e-filing* sebagai bentuk upaya pelayanan prima dan memudahkan proses pelaporan, perhitungan, dan pembayaran pajak. Memberikan kemudahan ini harapannya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut didorong oleh adanya kemudahan yang diberikan melalui diterapkannya sistem *e-filing* sehingga wajib pajak tidak perlu bolak-balik ke KPP Pratama setiap bulan. Wajib pajak dapat mendatangi KPP Pratama jika ada kendala dalam *e-filing* atau asistensi secara langsung. Temuan tersebut sejalan dengan teori *technology acceptance model* (TAM) bahwa faktor-faktor diterimanya suatu teknologi diantaranya *behavioral to use* atau perilaku berdasarkan niat atau keinginan untuk mengaplikasikan suatu teknologi. Kedua, *attitude toward using* atau sikap yang timbul berupa pro dan kontra. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini sikap yang timbul adalah pro karena teknologi dapat diterima dengan baik. Ketiga, *Actual Use* atau kepuasan atas kemudahan suatu sistem teknologi. Artinya memangkas kegiatan yang membutuhkan banyak waktu dan cukup rumit dapat membuat sistem diterima oleh wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Temuan tersebut sesuai dengan penelitian Rahmawati & Rustiyaningsih (2021) yang menyatakan jika e-filing mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin diterima suatu teknologi akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian Tengku Eka Susilawaty & Destari Nurlaila Damanik (2021), Galuh Intan Kusuma & Sartika Wulandari (2021), Nense Wulan Sari (2021) juga sesuai dengan temuan penelitian ini yang menyatakan jika penerapan *e-filing* mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan.

4.3.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP

Dengan melihat temuan dari uji hipotesis di atas, memperlihatkan jika variabel Pengetahuan Perpajakan $t_{hitung} = 0,642 < 1,985$ dan nilai signifikansi $= 0,522 > 0,05$. Sehingga, hipotesis kedua (H2) dinyatakan ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dasar tentang pajak tidak memberikan pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga pendidikan pajak saja tidak akan cukup untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Hasil di atas kemungkinan disebabkan oleh status pekerjaan dimana didominasi oleh pegawai kontrak dan masa kerja kurang dari 5 tahun. Responden dengan status kontrak biasanya enggan membayar pajak karena saat masa kerjanya habis tidak mendapatkan tunjangan pensiun, sehingga seluruh pendapatannya disimpan sendiri sebagai tabungan untuk digunakan saat belum mendapatkan kerja maupun hari tua.

Pengetahuan perpajakan artinya memahami peraturan yang terkandung dalam undang-undang perpajakan. Pengetahuan perpajakan ini

meliputi pengajuan SPT, penyetoran dana, sanksi, dan lain sebagainya. Selain itu, wajib pajak yang mengetahui tentang perpajakan juga akan memahami makna dari pajak, manfaat membayar pajak, serta bersedia menyetorkan sebagian dari penghasilannya. Pengetahuan pajak ialah kemampuan untuk memutuskan suatu tindakan atas dasar informasi di bidang perpajakan yang diketahui serta berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban. Artinya semakin tinggi pengetahuan perpajakan seseorang tidak mempengaruhi kepatuhan untuk menunaikan tanggungan pajaknya. Temuan tersebut bertolak belakang dengan teori *learning behavioral* yang menyatakan pengalaman seseorang mempengaruhi perilaku. Pengalaman yang dimaksud di sini adalah pengetahuan yang diperoleh seseorang dari pendidikan resmi dan informal, seperti penyuluhan, program pelatihan, dan bentuk pendidikan lainnya. Jadi, pengalamanlah yang mengantarkan pada pengetahuan. Hasilnya, temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Atawarman (2020) jika pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi wajib pajak. Temuan ini juga selaras dengan penelitian Cahyo Aryo Rahadi (2020) dan Nasution (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP

Dengan melihat temuan dari uji hipotesis di atas, memperlihatkan jika variabel Kesadaran Wajib Pajak mempunyai nilai $t_{hitung} = 2,555 > 1,985$ dan nilai signifikansi = $0,012 < 0,05$. Sehingga, hipotesis ketiga (H3)

dinyatakan diterima. Artinya Kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak artinya sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa paksaan dari pihak manapun. Kesadaran wajib pajak didorong oleh pemahaman perpajakan yang memadai contohnya memahami fungsi, tujuan dan manfaat pajak. Sikap demikian harus ditanamkan oleh wajib pajak agar tercipta suatu kesadaran. Kemudian wajib pajak juga perlu menyadari bahwa pajak yang dibayarkan nantinya akan diterima manfaatnya oleh dirinya sendiri dalam bentuk lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tumbuhnya perilaku sadar mendorong wajib pajak untuk semakin patuh sehingga tidak melakukan hal-hal menyimpang contohnya melanggar aturan perpajakan dan menunggak pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *planned of behavioral* (TPB) yang menyatakan sikap seseorang dalam bertindak bersumber dari motivasi. Seseorang dengan kepatuhan yang tinggi, tidak lain termotivasi dari diri sendiri. Motivasi inilah yang disebut kesadaran wajib pajak. Sehingga seseorang tergerak untuk melakukan hal tertentu atas dasar kesadaran dalam dirinya. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keputusan individu tentang apakah akan bertindak atau

tidak dipengaruhi oleh ide-ide mereka tentang hasil dari perilaku mereka. Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib Pajak yang memahami nilai membayar pajak akan yakin akan keharusan melakukannya untuk mendukung pembangunan negara. Oleh karena itu, semakin baik wajib pajak memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin tinggi kemungkinan mereka akan mematuhi undang-undang tersebut.

Teori Perilaku Terencana dapat digunakan untuk menggambarkan bagaimana orang berperilaku saat membayar pajak. Keputusan individu tentang apakah akan bertindak atau tidak dipengaruhi oleh motivasi mereka tentang hasil dari perilaku mereka. Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib Pajak yang memahami nilai membayar pajak akan yakin tentang keharusan melakukannya untuk mendukung pembangunan negara. Jadi, semakin baik wajib pajak memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin tinggi kemungkinan mereka akan mematuhi undang-undang.

Temuan tersebut sesuai dengan penelitian Rahmawati & Rustiyaningsih (2021) yang menyebutkan jika kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Demikian pula pada penelitian Galuh Intan Kusuma (2021), Supriatiningsih & Firhan Saefta Jamil (2021) dan Rahadi (2020).

4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WPOP

Dengan melihat temuan dari uji hipotesis di atas, memperlihatkan jika variabel Kesadaran Kualitas Pelayanan mempunyai nilai $t_{hitung} = 3,505 > 1,985$ dan nilai signifikansi $= 0,001 < 0,05$. Sehingga, hipotesis keempat (H4) diterima. Artinya Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan artinya memberikan pelayanan yang memadai baik sarana maupun prasaranan untuk mencapai kepuasan. Selain itu kemampuan fiskus dalam menanggapi keinginan wajib pajak juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Muhammad (2020) kualitas pelayanan artinya memberikan bantuan atas kebutuhan sesuai kode etik pelayanan prima yang tercantum dalam SE-45/PJ/2007 yang dikeluarkan tanggal 15 Oktober 2007. Sebab adanya pelayanan prima mampu meningkatkan kepatuhan. Temuan penelitian tersebut memperlihatkan jika kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dikarenakan adanya pelayanan yang baik seperti tanggap menangani keluhan dan kemampuan komunikasi yang baik akan membuat wajib pajak berkenan menunaikan pajaknya. Temuan penelitian ini mendukung teori atribusi yang menyatakan bahwa baik faktor internal maupun eksternal dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Tingkat pelayanan merupakan salah satu aspek eksternal dalam situasi ini yang

mempengaruhi kepatuhan. Pelayanan yang diberikan menimbulkan suatu persepsi. Jika pelayanan yang dibangun sangat baik maka persepsi yang timbul akan baik pula, dan begitupun sebaliknya.

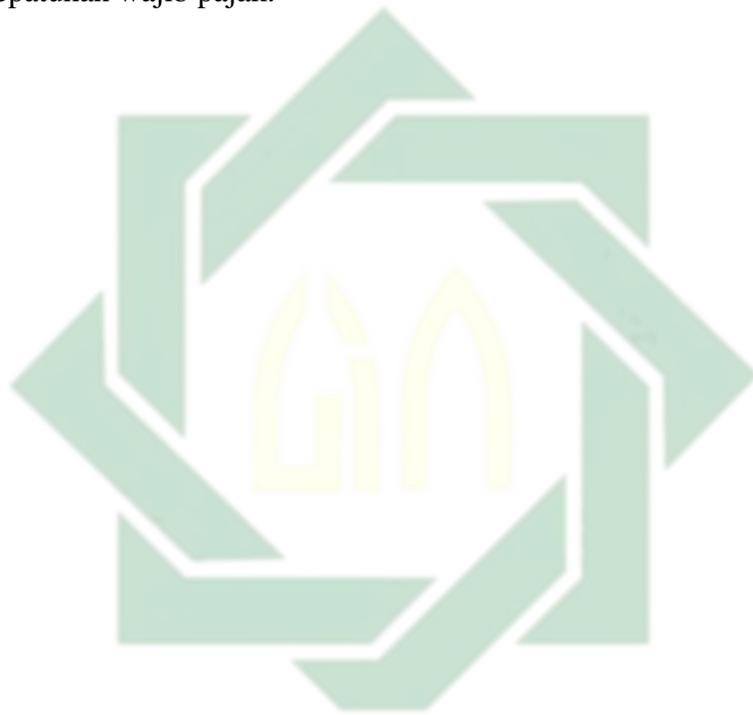
Fiskus yang memberikan pelayanan prima selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhan bila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan. Sikap konsisten didapat jika wajib pajak merasa puas, nyaman, dan percaya kepada layanan kantor pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mendefinisikan pelayanan yaitu Aktivitas yang dilakukan untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah untuk memberikan manfaat bagi masyarakat adalah pelayanan pajak yang tidak berorientasi pada keuntungan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Galuh Intan Kusuma & Wulandari (2021) yang menyebutkan jika kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian dari Rita J. D. Atawarman (2020) dan Rahmawati & Rustiyansih (2021).

4.3.5 Pengaruh penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP

Berdasarkan hasil uji simultan ditemukan nilai koefisien 49,124 berarti $> 2,47$ dan $\text{sig } 0.001 < 0,005$. Dengan demikian penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terbukti mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara positif dan signifikan. Artinya jika empat variabel diatas diaplikasikan secara bersamaan maka akan meningkatkan kepatuhan. Secara tidak langsung terdapat kesinambungan pengaruh antar variabel. Jika dibahas lebih jauh, suatu sistem elektronik dapat diimpentasikan dengan adanya pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan mencakup tata cara pelaporan maupun pembayaran serta penggunaan sistem pajak elektronik seperti *e-filing*. Pengetahuan atau pemahaman perpajakan secara tidak langsung mendorong kesadaran wajib pajak contohnya memahami fungsi, tujuan dan manfaat pajak. Menurut Rahadi (2020) Pemahaman pajak berimbas pada kepatuhan wajib pajak. Selain dari tiga variabel yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan termasuk kedalam salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang dimaksud berupa pola komunikasi antara fiskus dengan wajib pajak yang baik, ketanggapan menangani suatu keluhan, dan lain sebagainya. Hasil dari pelayanan ialah memunculkan suatu persepsi. Persepsi buruk akan menurunkan kepatuhan, sedangkan persepsi baik akan meningkat kepatuhan. Bahkan berdasarkan tingkat koefien pengaruh masing-masing variabel, kualitas pelayanan memiliki nilai yang paling dominan yakni 3,505. Sehingga penting bagi kantor pelayanan pajak untuk

memperhatikan penyediaan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi nilai R Square 0,674 artinya variabel independen memiliki tingkat pengaruh 67,4 % terhadap variabel dependen. Angka tersebut dapat dikatakan cukup tinggi tingkat pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dengan berlandaskan pada temuan analisis di atas, kesimpulan yang dirumuskan adalah:

1. Kesimpulan yang pertama berupa Penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian hipotesis ditemukan nilai t hitung sebesar 2,225 dan nilai signifikansi sebesar 0,028. Artinya diterapkannya *e-filing* memberikan hasil sesuai yang diharapkan yakni meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi teknologi sistem elektronik dalam memberikan kemudahan akses yang diberikan maka semakin meningkat tingkat kepatuhan.
2. Kesimpulan yang kedua berupa Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian hipotesis ditemukan nilai t hitung sebesar 0,068 dan nilai signifikansi sebesar 0,522. Artinya tingkat pengetahuan perpajakan belum cukup untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.
3. Kesimpulan yang ketiga berupa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian hipotesis ditemukan nilai t hitung sebesar 2,555 dan nilai signifikansi sebesar 0,012. Artinya tingkat kesadaran yang dimiliki wajib

pajak mempengaruhi pemahaman mengenai perpajakan yang selanjutnya berdampak pada tingginya tingkat kepatuhan.

4. Kesimpulan yang keempat berupa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian hipotesis ditemukan nilai t hitung sebesar 3,505 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Artinya semakin bagus tingkat pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula peningkatan kepatuhan wajib pajak.
5. Kesimpulan yang kelima berupa Kesimpulan yang pertama berupa Penerapan *E-filing*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan F_{hitung} sebesar 49,124. Artinya penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepatuhan.

5.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan yang telah diuraikan dapat diambil saran bagi penelitian selanjutnya, diantaranya:

1. Bagi KPP Pratama

Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkalan diharapkan mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan karena variabel tersebut yang memiliki pengaruh paling dominan diantara variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

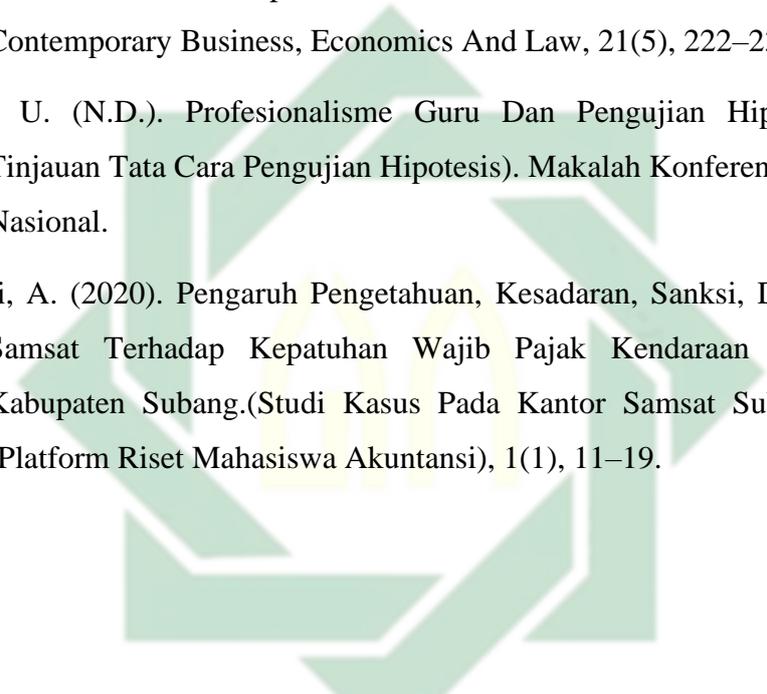
- Ajzen, I. (2020). The Theory Of Planned Behavior: Frequently Asked Questions. *Human Behavior And Emerging Technologies*, 2(4), 314–324.
- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Caroline, E. (2019). Metode Kuantitatif. *Media Sahabat Cendekia*.
- Colfoort, D. (2021). Pengaruh Kesadaran, Pemahaman Tentang Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating. Universitas Multimedia Nusantara.
- Dewi, S., Widyasari, W., & Nataherwin, N. (N.D.). Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tax Compliance. *Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tax Compliance*.
- Fadhilatunisa, D. (2021). Pengaruh Sistem E-Filling, E-Spt Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di Kpp Pratama Makassar Selatan). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 6(2).
- Frida, C. V. O. (2020). Hukum Pajak Di Indonesia: Pengantar Atau Dasar-Dasar Perpajakan. Garudhawaca.
- Hanif, A., Fitriyah, H., & Febriansah, R. E. (2020). Peran Environmental Performance Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Mediasi.
- Ibrahim, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Palopo. Universitas Muhammadiyah Palopo.

- Irnawati, J., Moridu, I., Yunia, D., Masripah, M., Zunaidi, A., Rahayu, H. A., Sari, P. N., Soerono, A. N., Machfuzhoh, A., & Sarra, H. D. (2021). Perpajakan (Konsep, Teori & Praktik).
- Kusuma, G. I., & Wulandari, S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Semarang Barat. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(4), 454–465.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. Deepublish.
- Mandowally, B. M., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56.
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 276–284.
- Muhammad, F. H. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Mojokerto). Stiesia Surabaya.
- Nasution, A. P. (2019a). 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.
- Nasution, A. P. (2019b). 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.

- Nomor, K. M. K. (2000). 544/Kmk. 04.(2000). Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Nurlaela, L. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Garut. *Journal Wahana Akuntansi*, 2(2), 1–8.
- Pietersz, J. J., Picauly, B. C., Widaryanti, W., Katili, A. Y., Ririhena, M. Y., Ferayani, M. D., Dewi, M. S., Faisol, M., Kurniati, N., & Sandra, A. (2021). *Perpajakan (Teori & Praktik)*.
- Pramesty, M., & Andayani, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Sosialisasi, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wpop Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1729–1751.
- Putra, I. M. (2019). *Manajemen Pajak: Strategi Pintar Merencanakan Dan Mengelola Pajak Dan Bisnis*. Anak Hebat Indonesia.
- Rahadi, C. A. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bekasi Selatan). Universitas Islam Indonesia.
- Rahmawati, D., & Rustiyaningsih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jrma (Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi)*, 9(3), 192–209.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha, Z. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 9(4).
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory Of Planned Behavior)(Terhadap Wajib Pajak Orang

- Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47–58.
- Saravistha, D. B., Sinaga, M., Bagenda, C., Nurdialy, M., Rizkia, N. D., Hidayati, A., Ardhiarisca, O., Wijayanti, R. R., Tita, H. M. Y., & Ahmad, A. (2023). *Hukum Pajak*.
- Sari, N. W. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1(1), 47–59.
- Sarwono, A. E., & Handayani, A. (2021). *Metode Kuantitatif*. Unisri Press.
- Septiliani, L., & Ismatullah, I. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 6(1), 92–102.
- Simarangkir, B. R. (2019). *Rekonstruksi Pengaturan Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank (Kupva-Bb) Di Indonesia*. Universitas Brawijaya.
- Subroto, G. (2019). *Pajak & Pendanaan Peradaban Indonesia (Vol. 1)*. Elex Media Komputindo.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199–208.
- Susilawaty, T. E., & Damanik, D. N. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Pada Desa Pematang Serai Tanjung Pura Langkat. *Jurnal Perpajakan*, 2(1), 1–14.
- Sutedi, A. (2022a). *Hukum Pajak*. Sinar Grafika.
- Sutedi, A. (2022b). *Hukum Pajak*. Sinar Grafika.

- Syamsuri, S., Nursiha, N., & Arief, S. (2020). Stabilitas Moneter Melalui Instrumen Al-Kharj Dan Relevansinya Di Indonesia Menurut Abu Yusuf. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 171–181.
- Twum, K. K., Amaniampong, M. K., Assabil, E. N., Adombire, M. A., Edisi, D., & Akuetteh, C. (2020). Tax Knowledge And Tax Compliance Of Small And Medium Enterprises In Ghana. *South East Asia Journal Of Contemporary Business, Economics And Law*, 21(5), 222–231.
- Usmadi, U. (N.D.). Profesionalisme Guru Dan Pengujian Hipotesis (Suatu Tinjauan Tata Cara Pengujian Hipotesis). Makalah Konferensi Matematika Nasional.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang.(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A