

PENGARUH KEPATUHAN PAJAK, KEWAJIBAN MORAL SANKSI PERPAJAKAN, KAULITAS PELAYANAN, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Farid Trayayudha, Anthonius H. Citra Wijaya, Pascalina Van Sweet Sesa

faridyudha99@gmail.com

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih

ABSTRACT

Tax Compliance Costs, Moral Obligations, Tax Sanctions, Quality of Service and Application of E-Filing are among the factors affecting Taxpayer Compliance, so it needs to be improved. The purpose of this study is to determine the Effect of Tax Compliance Costs, Moral Obligations, Tax Sanctions, Quality of Service and Application of E-Filing to Taxpayer Compliance.

The data collection technique used in this study was a questionnaire (Angket) with 100 WPOP respondents. The data analysis in this study was conducted quantitatively, using multiple linear regression statistical tools with the help of IBM SPSS 24 software. This is to find out the variabel picture of Tax Compliance Costs, Moral Obligations, Tax Sanctions, Quality of Service and Application of E-Filing to Taxpayer Compliance.

The results of this study prove that there is a significant influence between the variables of Moral Obligation and Quality of Service. Meanwhile, variable Tax Compliance Costs, Tax Sanctions, and E-Filing Implementation have no significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Tax Compliance Costs; Moral Obligations; Tax Sanctions; Quality of Service and Application of E-Filing to Taxpayer Compliance.*

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu negara maju maupun negara berkembang, salah satunya ialah Indonesia yang dimana pemasukan uang ke kas negara paling besar adalah pajak. Jika pemasukkan uang ke kas negara tidak mencapai target per tahun karena adanya ketidakpatuhan warga negara dalam membayar pajak, maka secara otomatis pemasukan ke kas negara akan menurun dari target yang sudah di tentukan. Dan juga dalam pemungutan pajak harus dilakukan secara paksa agar tidak ada yang melanggar.

Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pungutan pajak yakni banyaknya masyarakat yang tidak mau melaksanakan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia yaitu membayar pajak dengan tepat waktu bahkan ada yang sampai menunggak pembayaran pajaknya.

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak secara rutin per satu tahun sekali. Semakin besar biaya yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak dalam Indriyani & Askandar, (2018).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kewajiban moral. Dalam setiap insan manusia, pasti sudah tertanam dalam diri yang namanya kewajiban moral. Kewajiban moral itu sendiri merupakan suatu moral yang wajib bagi setiap individu yang bahkan tidak dimiliki oleh individu lainnya, seperti perilaku, etika, prinsip hidup yang bisa membawa perubahan bagi setiap individu, perasaan bersalah, dan juga melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan disiplin dan patuh setiap kali memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi berupa denda perpajakan, dan pengenaan biaya pajak yang lebih tinggi bahkan bisa saja wajib pajak orang pribadi di sanksi dengan tindak pidana sesuai dengan pelanggaran yang dilakukannya seperti menunggak bayar pajak yang sudah melewati batas.

Sering sekali dikeluhkan oleh masyarakat yang akan melakukan kewajiban perpajakannya bahwa para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Itulah yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai indikator dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Standar dalam kualitas pelayanan yang prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara profesional, disiplin, dan transparan Artha & Setiawan, (2016).

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan sekaligus di tetapkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk teknologi elektronik, yaitu *E-Filing* atau *Electronic Filing System*. E-filing merupakan suatu sistem elektronik yang diluncurkan oleh Dirjen Pajak yang digunakan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan secara *real time* dan melalui sebuah media penyedia aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan yaitu Nasution, (2020) menunjukkan hasil Sanksi Perpajakan dan Kewajiban Moral memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula dengan Indriyani & Askandar, (2018) menunjukkan hasil Biaya Kepatuhan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan E-Filing memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun Biaya Kepatuhan Pajak memiliki pengaruh yang negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan merupakan teori yang menggambarkan atau menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat kepada perintah maupun aturan-aturan yang diberikan. Dalam teori ini juga menjelaskan bahwa kepatuhan seseorang sudah diatur dalam aturan yang berlaku. Teori kepatuhan perpajakan juga merupakan salah satu teori yang wajib di pahami oleh setiap individu yang melakukan pembayaran pajak atas dasar kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Wajib pajak yang paham akan teori kepatuhan ini pasti akan mengambil jalan yang benar agar patuh akan peraturan yang sudah berlaku dalam hal perpajakan.

Biaya kepatuhan ini dimaksudkan untuk memberi kesadaran bagi wajib pajak dalam membayar pajak yang terutang sesuai dengan yang sudah diatur dalam peraturan perpajakan. Di Indonesia sendiri masih sangat rendah tingkat penerapan biaya kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi. Menurut Yasa, (2016) biaya kepatuhan pajak terbagi menjadi 3, yaitu:

- 1) *Direct Money Cost*, biaya-biaya uang tunai yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang berhubungan dengan biaya pengarsipan dokumen, biaya konsultasi pajak, dan biaya tak terduga seperti surat-menyurat, komunikasi perjalanan, dan komunikasi dengan pejabat perpajakan)
- 2) *Time cost*, waktu-waktu yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya seperti waktu membaca formulir surat pemberitahuan (SPT)
- 3) *Psychological cost*, kecemasan yang dialami wajib pajak dalam melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*) dan juga rasa keingintahuan wajib pajak yang timbul karena menunggu hasil dari pemeriksaan atau pengajuan banding.

Menurut Yasa, (2016) istilah pajak jika di pandang sebagai kewajiban moral merupakan suatu tindakan wajib pajak berdasarkan perilaku, etika, dan prinsip hidup yang dilaksanakan sesuai dengan nurani nya yang berarti juga tindakan yang penuh dengan

kebebasan dalam pelaksanaannya memenuhi kewajiban perpajakannya yang dimana tidak ada unsur keterpaksaan.

Sanksi berupa denda perpajakan sangat dibutuhkan agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dalam undang-undang perpajakan tidak dilanggar oleh wajib pajak orang pribadi. Pemberian sanksi berupa denda perpajakan bertujuan untuk memberi efek jera pada para pelanggar kepatuhan pajak agar aktivitas dan kegiatan yang sering dilakukan dalam melanggar tersebut dapat mematuhi kembali peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan dalam undang-undang perpajakan Kusuma, (2019).

Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan tercapai dan terpenuhi apabila petugas pajak melakukan tugasnya dalam melayani wajib pajak yang akan memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, profesional, disiplin, dan transparan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak merasa puas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajibannya membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku Artha & Setiawan, (2016).

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan yang dilakukan secara elektronik yang berbasis online dan realtime. Dengan adanya sistem pelaporan pajak berbasis online, yaitu *e-filing*, Direktorat Jenderal Pajak berharap dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dapat melaporkan surat pemberitahuannya (SPT) selama 24 jam selama jangka waktu pelaporan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wijayani, (2019) biaya kepatuhan pajak merupakan biaya yang ditanggung oleh wajib pajak orang pribadi terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak sudah berusaha untuk patuh akan aturan dan membayar kewajiban pajaknya pada tepat waktu sesuai dengan tarif pajak yang terutang dan sudah tercantum dalam aturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Maka dari itu wajib pajak berharap agar biaya-biaya yang dikeluarkan dapat diminimalkan karena banyak wajib pajak orang pribadi yang sudah sadar akan biaya kepatuhan yang dibebankan lebih besar dibandingkan biaya pajak yang terutang.

Penelitian yang dilakukan oleh Komang Wiryadana, (2018), Aniswatin, (2019), dan Damayanti., (2020) menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi biaya yang dikeluarkan untuk kepatuhan wajib pajak, maka semakin rendah juga tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas dan penelitian sebelumnya, maka pengembangan hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H1: Biaya Kepatuhan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suatu pajak bila dipandang sebagai kewajiban moral merupakan tindakan kewajiban berdasarkan hati nurani setiap individu yang berarti juga tindakan yang penuh kebebasan dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak dengan tanpa adanya unsur keterpaksaan. Menurut (Gustiari, 2008) dalam Susmita & Supadmi, (2016) mengungkapkan bahwa moral pajak yang dapat diakui sebagai salah satu variabel yang paling penting dalam memahami tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila setiap wajib pajak memiliki moral yang baik, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban membayar pajak dan kewajiban perpajakan lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi, (2016), Yasa, (2016) dan Nasution, (2020) menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikembangkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Kewajiban Moral Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Komang Wiryadana, (2018) sanksi perpajakan merupakan suatu alat pencegahan (preventif) yang ditujukan untuk wajib pajak orang pribadi agar tidak melanggar norma perpajakan. Secara umum, terdapat aturan perundang-undangan yang mengatur ketentuan umum dan tata cara perpajakan, dimana seorang wajib pajak harus melaksanakan dan patuh terhadap peraturan tersebut. Jika wajib pajak tidak melaksanakan peraturan tersebut dengan baik atau melanggar maka akan dikenakan sanksi berupa denda perpajakan yang dapat membuat efek jera kepada wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mutia, (2014), Juniati, (2017) dan Rahmat, (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H3: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah suatu bentuk bantuan kepada setiap individu dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan yang tinggi dan hubungan interpersonal yang kuat antara para pemberi bantuan pelayanan agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang baik dapat menyebabkan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas pajak. Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang dilakukan oleh para petugas pajak dalam melayani setiap wajib pajak yang akan melakukan kewajiban perpajakannya agar tetap terjaga kepuasannya dari wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak Susmita & Supadmi, (2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi, (2016), Kusuma, (2019) dan Juliantari, (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

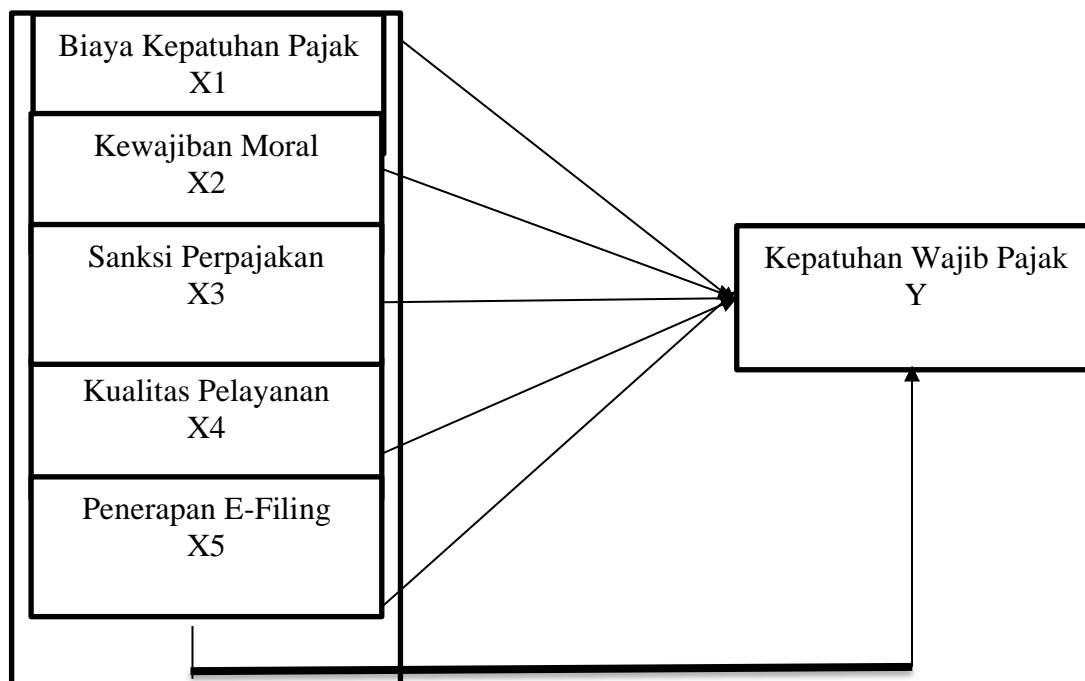
E-filing merupakan suatu bagian dari sistem administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* yang *real time* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses pemanfaatan teknologi yang digunakan wajib pajak dalam melakukan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara *online* yang *real time* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan perpajakannya Aniswatin, (2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih, (2016), Wijayani, (2019) dan Farah, (2020) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H5: Penerapan E-Filling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model Penelitian

Adapun model penelitian yang penulis gambarkan sebagai berikut:



Sumber: Penulis (2021)

Gambar 2.1 Model Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan bersifat kausalitas (sebab-akibat). Penelitian yang bersifat kausalitas bertujuan untuk mengetahui maupun menganalisis seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dimana penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah biaya kepatuhan pajak, kewajiban moral sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan oleh penulis berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jayapura, Jl. Otonom No. 3, Wahno, Abepura, Kota Jayapura, Papua.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura. Jumlah populasi WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Jayapura sebanyak 421.328 wajib pajak. Salah satu teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *Accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan metode penentuan sampel dari populasi tersebut berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja wajib pajak yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel penelitian, apabila orang yang berperan sebagai wajib pajak orang pribadi cocok menjadi sumber data dalam penelitian Mutia, (2014).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e: Persentase kelonggaran dalam ketidakteelitian (10%)

Berdasarkan rumus diatas dan jumlah populasi sebanyak 421.328 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jayapura.

$$n = \frac{421.328}{1 + 421.328 (0,01)}$$

$$n = \frac{421.328}{4.213,29}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100$$

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data kuantitatif, karena data kuantitatif yang diperoleh berupa angka-angka atau data kualitatif yang nantinya bisa dapat diangkakan. Dalam penelitian ini data yang diperoleh peneliti ialah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner pada tempat-tempat yang memang cocok dalam pengambilan data. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (Angket) yang akan disebar di lokasi yang cocok.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan. Siti Kurnia Rahayu (2010:138) dalam Yasa, (2016)

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, Penulis menggunakan skala Likert yang mana terdapat 7 pernyataan dalam kuesioner penelitian.

Variabel Independen

a) Biaya Kepatuhan Pajak (X1)

Wajib pajak membayar biaya kepatuhan diluar biaya pajak terutang yang dimana dapat dilakukan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Biaya Kepatuhan Pajak diukur menggunakan skala *Likert* dengan 5 Pernyataan pada kuesioner Penelitian.

b) Kewajiban Moral (X2)

Semakin baik dan disiplin suatu moral yang dimiliki oleh setiap individu, maka kepatuhan membayar pajak juga akan semakin baik dan tidak ada lagi pelanggaran-pelanggaran kepatuhan wajib pajak orang pribadi apabila sudah waktunya membayar pajak terutang. Kewajiban Moral diukur menggunakan skala *Likert* dengan 5 pernyataan pada kuesioner penelitian.

c) Sanksi Perpajakan (X3)

Sanksi berupa denda perpajakan yang diberlakukan ini bertujuan untuk memberi efek jera kepada wajib pajak orang pribadi agar tidak lagi melanggar aturan perundang-undangan perpajakan. Apabila wajib pajak melanggar maka akan merugikan diri sendiri secara materiil dan biaya yang dikeluarkan lebih banyak dari biaya yang seharusnya dikeluarkan. Sanksi Perpajakan diukur menggunakan skala *Likert* dengan 5 pernyataan pada kuesioner penelitian.

d) Kualitas Pelayanan (X4)

Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada wajib pajak agar tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dan disiplin dalam membayar pajak terutangnya. Kualitas Pelayanan diukur menggunakan skala *Likert* dengan 5 pernyataan pada kuesioner penelitian.

e) Penerapan *E-Filing*

E-filing adalah aplikasi yang digunakan oleh wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT secara *online* yang *real time* dan membayar pajak berbasis online. Dengan demikian, penerapan *e-filing* adalah suatu proses yang diupayakan dalam memanfaatkan suatu teknologi tertentu di era digital ini, yaitu aplikasi sistem *e-filing* Aniswatin, (2019). Penerapan E-Filing diukur menggunakan skala Likert dengan 5 pernyataan pada kuesioner penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

| Keterangan | | JK * Usia Crosstabulation | | | | Total |
|------------|--------|---------------------------|-------|-------|------|-------|
| | | Usia | | | | |
| | | < 25 | 26-35 | 36-45 | > 45 | |
| Jenis | Pria | 5 | 26 | 11 | 9 | 51 |
| Kelamin | Wanita | 6 | 16 | 21 | 6 | 49 |
| Total | | 11 | 42 | 32 | 15 | 100 |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Pria yaitu sebanyak 51 orang atau 51%, sedangkan responden berjenis kelamin Wanita sebanyak 49 orang atau 49%. Diantaranya responden Pria dan Wanita pada Usia < 25 tahun sebanyak 11 orang, 26 – 36 tahun sebanyak 42 orang, 36 – 45 tahun sebanyak 32 tahun, dan > 45 tahun sebanyak 15 orang.

Tabel 4.2 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir

| Keterangan | | JK * Pendidikan Terakhir Crosstabulation | | | Total |
|------------|--------|--|---------|---------|-------|
| | | Pendidikan Terakhir | | | |
| | | SMA/SMK | Diploma | Sarjana | |
| Jenis | Pria | 10 | 19 | 22 | 51 |
| Kelamin | Wanita | 10 | 14 | 25 | 49 |
| Total | | 20 | 33 | 47 | 100 |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa responden kelamin Pria dan Wanita pada pendidikan SMA/SMK sebanyak 20 orang, Diploma sebanyak 33 orang, dan sarjana sebanyak 47 orang.

Tabel 4.3 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Pekerjaan

| JK * JP Crosstabulation | | | | | |
|--------------------------------|--------|-----------------|-----------|----------|-------|
| Keterangan | | Jenis Pekerjaan | | | Total |
| | | PNS | TNI/POLRI | Karyawan | |
| Jenis | Pria | 20 | 13 | 18 | 51 |
| Kelamin | Wanita | 25 | 2 | 22 | 49 |
| Total | | 45 | 15 | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden kelamin Pria dan Wanita dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 45 orang, TNI/POLRI sebanyak 15 orang, dan Karyawan sebanyak 40 orang.

Tabel 4.4 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Penghasilan

| JK * Penghasilan Crosstabulation | | | | | | |
|---|--------|---------------|---------------|---------------|--------|-------|
| Keterangan | | Penghasilan | | | | Total |
| | | 2.1 Jt - 3 Jt | 3.1 Jt - 4 Jt | 4.1 Jt - 5 Jt | > 5 Jt | |
| Jenis | Pria | 8 | 16 | 20 | 7 | 51 |
| Kelamin | Wanita | 5 | 23 | 17 | 4 | 49 |
| Total | | 13 | 39 | 37 | 11 | 100 |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden kelamin pria dan wanita yang memiliki penghasilan per bulan sebesar 2.1 Juta – 3 Juta sebanyak 13 orang, 3.1 Juta – 4 Juta sebanyak 39 orang, 4.1 Juta – 5 Juta sebanyak 37 orang, dan dengan penghasilan > 5 Juta sebanyak 11 orang.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.5 Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| T.BKP | 100 | 5 | 20 | 11.58 | 2.89262 |
| T.KM | 100 | 11 | 20 | 14.32 | 2.11240 |
| T.SP | 100 | 10 | 20 | 16.63 | 2.37263 |
| T.KP | 100 | 5 | 20 | 16.13 | 2.41483 |
| T.PE | 100 | 14 | 24 | 20.24 | 2.57854 |

| | | | | | |
|--------------------|-----|----|----|-------|---------|
| T.KWP | 100 | 17 | 28 | 23.99 | 2.91806 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel Biaya Kepatuhan Pajak mempunyai bobot jawaban antara lain nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 20 dengan nilai rata-rata sebesar 11.58 dan standar deviasi sebesar 2.89262. Variabel Kewajiban Moral mempunyai bobot jawaban antara lain nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 20 dengan nilai rata-rata sebesar 14.32 dan standar deviasi sebesar 2.11240. Variabel Sanksi Perpajakan mempunyai bobot jawaban antara lain nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 20 dengan nilai rata-rata sebesar 16.63 dan standar deviasi sebesar 2.37263. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai bobot jawaban antara lain nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 20 dengan nilai rata-rata sebesar 16.13 dan standar deviasi sebesar 2.41483. Variabel Penerapan *E-Filing* mempunyai bobot jawaban antara lain nilai minimum sebesar 14 dan nilai maksimum 24 dengan nilai rata-rata sebesar 20.24 dan standar deviasi sebesar 2.57854. Sedangkan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai bobot jawaban antara lain nilai minimum sebesar 17 dan nilai maksimum sebesar 28 dengan nilai rata-rata sebesar 23.99 dan standar deviasi sebesar 2.91806.

Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan tingkat signifikansi 5 % (0,05). Butir-butir pernyataan kuesioner dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel ($r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$). Berdasarkan jumlah responden, maka diperoleh r tabel sebesar 0,196.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas

| No. | r^{hitung} | r^{tabel} | Keterangan |
|------|---------------------|--------------------|------------|
| X1.1 | 0.744 | 0,196 | Valid |
| X1.2 | 0.771 | 0,196 | Valid |
| X1.3 | 0.821 | 0,196 | Valid |
| X1.4 | 0.775 | 0,196 | Valid |
| X1.5 | 0.719 | 0,196 | Valid |
| X2.1 | 0.557 | 0,196 | Valid |
| X2.2 | 0.496 | 0,196 | Valid |
| X2.3 | 0.601 | 0,196 | Valid |
| X2.4 | 0.702 | 0,196 | Valid |
| X2.5 | 0.589 | 0,196 | Valid |
| X3.1 | 0.751 | 0,196 | Valid |
| X3.2 | 0.804 | 0,196 | Valid |
| X3.3 | 0.776 | 0,196 | Valid |

| | | | |
|------|-------|-------|-------|
| X3.4 | 0.861 | 0,196 | Valid |
| X3.5 | 0.846 | 0,196 | Valid |
| X4.1 | 0.823 | 0,196 | Valid |
| X4.2 | 0.858 | 0,196 | Valid |
| X4.3 | 0.832 | 0,196 | Valid |
| X4.4 | 0.858 | 0,196 | Valid |
| X4.5 | 0.779 | 0,196 | Valid |
| X5.1 | 0.776 | 0,196 | Valid |
| X5.2 | 0.821 | 0,196 | Valid |
| X5.3 | 0.827 | 0,196 | Valid |
| X5.4 | 0.863 | 0,196 | Valid |
| X5.5 | 0.751 | 0,196 | Valid |
| X5.6 | 0.810 | 0,196 | Valid |
| Y1 | 0.740 | 0,196 | Valid |
| Y2 | 0.718 | 0,196 | Valid |
| Y3 | 0.749 | 0,196 | Valid |
| Y4 | 0.713 | 0,196 | Valid |
| Y5 | 0.808 | 0,196 | Valid |
| Y6 | 0.746 | 0,196 | Valid |
| Y7 | 0.680 | 0,196 | Valid |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat dilihat bahwa item pernyataan variabel independen dan dependen memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel). Jadi dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner dengan variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X_1), Kewajiban Moral (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Kualitas Pelayanan (X_4), Penerapan *E-Filing* (X_5) dan kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah valid.

Uji Reliabilitas

Dalam suatu kuesioner dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dinyatakan reliabel atau handal jika mampu memberikan nilai *Cronbach's Alpha* (α) $>$ 0,70.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

| No. | Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|-----|---------------------------------|-------------------------|------------|
| 1 | Biaya Kepatuhan Pajak (X_1) | 0,798 | Reliabel |

| | | | |
|---|---|-------|----------|
| 2 | Kewajiban Moral (X ₂) | 0,728 | Reliabel |
| 3 | Sanksi Perpajakan (X ₃) | 0,807 | Reliabel |
| 4 | Kualitas Pelayanan (X ₄) | 0,812 | Reliabel |
| 5 | Penerapan <i>E-Filing</i> (X ₅) | 0,800 | Reliabel |
| 6 | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 0,780 | Reliabel |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X₁) sebesar 0,798, Kewajiban Moral (X₂) sebesar 0,728, Sanksi Perpajakan (X₃) sebesar 0,807, Kualitas Pelayanan (X₄) sebesar 0,812, Penerapan *E-Filing* (X₅) sebesar 0,800 dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,780. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini dikatakan reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini diuji menggunakan uji *One-Sample Kolmogrov Smirnov*. Berdasarkan uji ini, sebuah data dikatakan berdistribusi secara normal apabila nilai sig. yang diperoleh lebih dari 0,05 untuk masing-masing variabel.

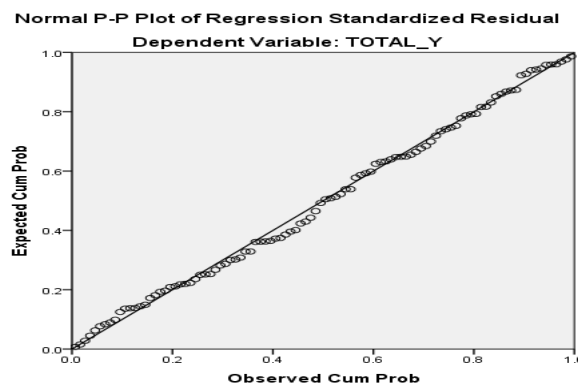
Tabel 4.8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | |
|------------------------|-------------------------|
| | Unstandardized Residual |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200 ^{c,d} |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.8 diatas terlihat bahwa nilai sig. diperoleh hasil sebesar 0,200. Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat lebih besar dari dari 0,05, sehingga berdasarkan uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Untuk lebih meyakinkan dilakukan pengujian normalitas menggunakan metode grafik dengan mengamati grafik p-plot. Hasil uji normalitas residual dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Sumber: Data Primer Diolah 2021

Gambar 4.1 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual

Jika dilihat berdasarkan gambar 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa penyebaran data (titik) mengikuti arah garis diagonal. Maka data dikatakan terdistribusi normal karena penyebarannya disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Uji Multikolinieritas

Dasar pengambilan data apabila nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10 maka dinyatakan terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | |
|---------------------------|-------------------------|-------|
| Model | Collinearity Statistics | |
| | Tollerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| T. BKP | 0.900 | 1.111 |
| T. KM | 0.787 | 1.270 |
| T. SP | 0.652 | 1.535 |
| T. KP | 0.729 | 1.371 |
| T. PE | 0.658 | 1.520 |

a. Dependent Variable: T.KWP

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.9 di atas terlihat bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan Variance Inflation Factor (VIF) disekitar angka 1 untuk setiap variabel, dapat disimpulkan bahwa variabel independen menunjukkan tidak terjadinya multikolinieritas dengan ditunjukkannya nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF < 10 yang berarti adanya korelasi diantara variabel independen tersebut. Dengan demikian, hasil analisis menunjukkan tidak adanya masalah multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser dilakukan untuk menguji apakah setiap variabel memiliki gejala heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian dengan membandingkan nilai signifikan > 0,05. Jika nilai signifikan yang diperoleh > 0,05 maka model regresi penelitian tersebut tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------|------------|--------------|------|-------|------|
| Model | Unstandardized | | Standardized | | t | Sig. |
| | Coefficients | | Coefficients | | | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 3.933 | 1.480 | | 2.658 | .009 |
| | T.BKP | .050 | .052 | .103 | .967 | .336 |

| | | | | | |
|------|-------|------|-------|-------|------|
| T.KM | -.075 | .075 | -.112 | -.989 | .325 |
| T.SP | -.011 | .074 | -.018 | -.144 | .886 |
| T.KP | -.064 | .069 | -.110 | -.931 | .354 |
| T.PE | -.012 | .068 | -.023 | -.185 | .854 |

a. Dependent Variable: Abs

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji heteroskedastisitas di atas, nilai signifikansi masing-masing variabel independen $> 0,05$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Pengujian Hipotesis Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|---------------------------|------------|--------------|-------|------|
| | | Unstandardized | | Standardized | | |
| | | Coefficients | | Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9.879 | 2.628 | | 3.759 | .000 |
| | T.BKP | -.067 | .092 | -.066 | -.732 | .466 |
| | T.KM | .269 | .134 | .195 | 2.010 | .047 |
| | T.SP | .226 | .131 | .184 | 1.722 | .088 |
| | T.KP | .354 | .122 | .293 | 2.906 | .005 |
| | T.PE | .077 | .120 | .068 | .639 | .524 |

a. Dependent Variable: T.KWP

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:
 $Y = 9.879 - 0,067 X_1 + 0,269 X_2 + 0,226 X_3 + 0.354 X_4 + 0.077 X_5 + 0,05$ Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien regresi Biaya Kepatuhan Pajak = -0.067 memiliki arti Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun sebesar 0.067 satuan, jika Biaya Kepatuhan Pajak naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap.
- Koefisien Regresi Kewajiban Moral = 0.269 memiliki arti Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.269 satuan, jika Kewajiban Moral naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap.
- Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan = 0.226 memiliki arti Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.226 satuan, jika Sanksi Perpajakan naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap.

- d. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan = 0.354 memiliki arti Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.354, jika Kualitas Pelayanan naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap.
- e. Koefisien Regresi Penerapan *E-Filing* = 0.077 memiliki arti Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.077 satuan, jika Penerapan *E-Filing* naik satu satuan sementara variabel lain diasumsikan tetap.
- f. Konstanta sebesar 9.879 menunjukkan bahwa jika variabel independen diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 9.879 satuan.

Uji Simultan (F)

Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 255.148 | 5 | 51.030 | 8.160 | .000 ^b |
| | Residual | 587.842 | 94 | 6.254 | | |
| | Total | 842.990 | 99 | | | |

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 8.160 dengan signifikan 0,000. Besarnya nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa Biaya Kepatuhan Pajak, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Bebas yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan layak untuk memprediksi variabel terikat, sehingga dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

Uji Statistik t

Tabel 4.13 Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9.879 | 2.628 | | 3.759 | .000 |
| | T.BKP | -.067 | .092 | -.066 | -.732 | .466 |
| | T.KM | .269 | .134 | .195 | 2.010 | .047 |
| | T.SP | .226 | .131 | .184 | 1.722 | .088 |

| | | | | | |
|------|------|------|------|-------|------|
| T.KP | .354 | .122 | .293 | 2.906 | .005 |
| T.PE | .077 | .120 | .068 | .639 | .524 |

a. Dependent Variable: T.KWP

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, maka diperoleh hasil uji t sebagai berikut:

1. Hasil uji Biaya Kepatuhan Pajak (X1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,732 < 1,985$ dan nilai $sig > \alpha = 0,05$ yaitu $0,466 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 **ditolak**. Jadi dapat disimpulkan bahwa Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hasil uji Kewajiban Moral (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,010 > 1,985$ dan nilai $sig < \alpha = 0,05$ yaitu $0,047 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 **diterima**. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Hasil Uji Sanksi Perpajakan (X3) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,722 < 1,985$ dan nilai $sig > \alpha = 0,05$ yaitu $0,088 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_3 **ditolak**. jadi dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Hasil uji Kualitas Pelayanan (X4) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,906 > 1,985$ dan nilai $sig < \alpha = 0,05$ yaitu $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 **diterima**. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Hasil uji Penerapan *E-Filing* (X5) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,639 < 1,985$ dan nilai $sig > \alpha = 0,05$ yaitu $0,524 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_5 **ditolak**. Jadi dapat disimpulkan bahwa Penerapan *E-Filing* berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai yang dipergunakan dalam melihat koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah nilai pada kolom *Adjusted R Square*.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .550 ^a | .303 | .266 | 2.50073 |

a. Predictors: (Constant), T.PE, T.BKP, T.KM, T.KP, T.SP

b. Dependent Variable: T.KWP

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,266 berarti bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Biaya Kepatuhan Pajak, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan *E-Filing* sebesar 26,6%. Sedangkan sisanya sebesar 73,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. hasil penelitian ini menunjukkan Kewajiban Moral berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Biaya Kepatuhan Pajak (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar $-0,732 < 1,985$ dan nilai signifikansi sebesar $0,466 > 0,05$. Artinya, Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena para wajib pajak merasa bahwa biaya kepatuhan yang dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya masih sangat tinggi bagi para wajib pajak.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Komang Wiryadana, (2018), Aniswatin, (2019), dan Damayanti., (2020) yang membuktikan bahwa Biaya Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Kewajiban Moral (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar $2,010 > 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,047 < 0,05$. Artinya, Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak masih memiliki moral pajak, etika, prinsip hidup dan perasaan bersalah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi, (2016), Yasa, (2016) dan Nasution, (2020) menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Sanksi Perpajakan (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar $1,722 < 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,088 > 0,05$. Artinya, Sanksi Perpajakan berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sanksi yang diberikan kepada para wajib pajak masih sangat rendah yang menyebabkan para wajib pajak mengabaikan besarnya sanksi yang dikenakan tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tirtosuworo, (2016) dan Kurniati & Rizqi, (2019) yang menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Kualitas Pelayanan (X4) memperoleh nilai t hitung sebesar $2,096 > 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin wajib pajak menerima kualitas pelayanan dengan baik dari petugas pajak, maka cenderung wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi, (2016), Kusuma, (2019) dan Juliantari, (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Penerapan E-Filing (X5) memperoleh nilai t hitung sebesar $0,639 < 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,524 > 0,05$. Artinya, Penerapan E-Filing berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak masih belum bisa memaksimalkan pelaporan SPT Tahunan secara online menggunakan *e-filing* dengan efisien.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, Wajib Pajak yang mengeluarkan biaya kepatuhan yang tinggi untuk melakukan kewajiban perpajakannya akan memiliki dampak penurunan kepatuhan dari wajib pajak tersebut.
2. Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, sanksi yang diberikan kepada para wajib pajak masih sangat rendah yang menyebabkan para wajib pajak mengabaikan besarnya sanksi yang dikenakan tersebut.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, semakin wajib pajak menerima kualitas pelayanan dengan baik dari petugas pajak, maka cenderung wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
5. Penerapan *E-Filing* berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, wajib pajak masih belum bisa memaksimalkan pelaporan SPT Tahunan secara online menggunakan *e-filing* dengan efisien.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jayapura

Karena tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan, diharapkan bagi KPP Pratama Jayapura dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam hal pembayaran pajak dan pelaporan SPT Tahunan. Kalau bisa para petugas pajak untuk melakukan giat sosialisasi mengenai pajak.

2. Wajib Pajak

Karena tingkat kepatuhan wajib pajak menurun, diharapkan kepada wajib pajak agar lebih aktif lagi mencari informasi terkait dengan peraturan perpajakan dan menumbuhkan rasa nasionalisme dengan membayar pajak dan melaporkan SPT Tahunan secara online melalui sistem *e-filing*.

3. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mendalami bidang akuntansi khususnya perpajakan terkait dengan *tax compliance*, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mengembangkan metode yang sama. Dan juga disarankan untuk menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, ataupun menggunakan variabel pemoderasi dan variabel intervening untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016*, V(4), 107–122.
- Artha, & Setiawan. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(2), 913–937.
- Damayanti, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan

- Pajak dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jra Vol. 09 No. 02 Februari 2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. E-Jra, 09(07), 47–57.
- EkonomiBisnis.com. (2020). Realisasi Penerimaan Pajak Kanwil DJP Papua. Diakses pada 18 Mei 2021. <https://m.bisnis.com/amp/read/20201216/259/1331993/realisasi-penerimaan-pajak-kanwil-djp-papua=rp912-triliun>
- Farah. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Volume 9.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya- Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). E-Jra Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang, 07(07), 1–13.
- Juliantari. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 3(1), 128–139.
- Juniati, K. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 6(3), 136–148.
- Komang Wiryadana, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan WPOP Non PNS. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia. 25, 1773–1798.
- Kurniati, & Rizqi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 19, 1–16.
- Kusuma. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 53 (9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>
- Muhammad, & Mildawati. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Pembayaran Perpajakan . Dengan Adanya Perkembangan Teknologi Maka Direktorat Jendral Pajak (Djp) Berusaha Untuk Memberikan Pelayanan Terbaru Yaitu Pelaporan Dengan Sistem Online Yaitu Dengan E-Filing .
- Mutia, S. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Padang. Artikel Ilmiah, 2(1), 2–29.
- Nasution, W. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Pajak Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi.
- Pasificpos.com. (2020). Konferensi Pers Mengenai Realisasi Penerimaan Pajak. Diakses pada 18 Mei 2021.
- Yasa, N. (2016). Pengujian Kewajiban Moral Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 50–57.
- Rachmawati, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Rahmat. (2020). Pengaruh Pengetahuan E-Filing, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Akhlak Sebagai Variabel Moderasi. Skripsi.

- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Tirtosuworo, D. (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Seminar Nasional Ienaco – 2016* Issn: 2337 – 4349.
- Wijayani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. 1(1), 101–141.