

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN RS X YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA KRAMAT JATI**

Bernadeta OKTAVIANI<sup>1</sup>, Yustina TRIYANI<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia. Corresponding Author.

Email : [detaboktvn@gmail.com](mailto:detaboktvn@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia.

Email : [yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id](mailto:yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id)

Article Info	Abstract
<p><b>Article History:</b>                      Submission:                      Revised:                      Accepted:</p>	<p>Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang masuk dalam APBN diantara penerimaan lainnya. Semua Wajib Pajak diwajibkan untuk membayar dan melaporkan pajak yang terutang, namun pelaporan SPT Tahunan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak dari tahun ke tahun masih belum optimal, tentunya hal ini menjadi kendala dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi bukan pengusaha yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berjumlah 100 kuesioner yang disebar menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS. Hasil uji data penelitian memiliki nilai Sig. pada uji t untuk variabel kesadaran wajib pajak 0,000, sanksi perpajakan 0,350, kualitas pelayanan administrasi perpajakan 0,002, penerapan sistem e-filing 0,194. Kesimpulan penelitian yang diperoleh adalah terdapat cukup bukti bahwa kesadaran wajib pajak dan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan bukti sanksi pajak yang kurang dan penerapan sistem e-filing berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
<p><b>Keywords:</b>                      Kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan sistem e-filing dan wajib pajak orang pribadi.</p>	
<p><b>Citation:</b>                      Oktaviani, B., &amp; Triyani, Y. (2023). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM <i>E-FILING</i> TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN RS X YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA KRAMAT JATI. <i>Jurnal Akuntansi</i>,</p>	
<p><b>DOI</b></p>	
<p><b>URL</b></p>	

**1. Pendahuluan**

Indonesia ialah negara berkembang yang memiliki sumber penghasilan dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Pajak ialah sumber penerimaan terbesar negara Indonesia yang masuk pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diantara penerimaan lainnya. Data pada Badan Pusat Statistik (2022) menyatakan penerimaan negara yang berasal dari pajak pada tahun 2022 sebesar Rp1.924.937,50 (dalam miliar rupiah) dan penerimaan yang bukan berasal dari pajak sebesar Rp510.929,60 (dalam miliar rupiah). Pajak ialah salah satu sumber negara dan ujung tombak APBN, pajak yang dibayarkan oleh rakyat akan dikelola demi kepentingan dan kesejahteraan bangsa (Pratiknjo & Lasdi, 2022).

Penerimaan pajak di suatu negara akan meningkat sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak negara tersebut. Pajak yang dikelola dengan baik dan benar akan meningkatkan peran seluruh masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pajak yang telah diterima sampai bulan Agustus 2022 berada di angka 58,1% sebesar Rp1.171 triliun hal ini belum mencapai target pada APBN tahun 2022 yang awal mula sebesar Rp1.485 triliun (Kemenkeu, 2022). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah memberi peringatan pada wajib pajak orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan untuk tetap melaporkan SPT Tahunan meskipun penghasilan yang diperoleh sudah dipotong pajak oleh pihak pemberi kerja (DDTC News, 2022). Berdasarkan data news.ddtc.co.id pada tahun 2023, rasio pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk pajak penghasilan (PPH) yang dilakukan oleh wajib pajak mencapai 83,2% maka jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan pada tahun 2022 hanya mencapai 15,87 juta. Hal ini memperlihatkan bahwa ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT alami penurunan yakni 0,6% dibanding tahun lalu yang mampu mencapai sebesar 84,07% dengan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sebanyak 15,97 juta.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Ditinjau Undang-undang dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2020. Hak Cipta Dilindungi Undang-undang. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi laman [www.kwikkiangie.ac.id](http://www.kwikkiangie.ac.id) atau hubungi kami di [info@kwikkiangie.ac.id](mailto:info@kwikkiangie.ac.id) atau [021-25111111](tel:021-25111111).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki 34 kanwil dan 352 KPP di seluruh wilayah Indonesia, sejumlah 6 kanwil DJP sudah melampaui target penerimaan, dan sebanyak 92 KPP sudah merealisasikan target penerimaan. Namun masih terdapat banyak KPP yang masih belum mencapai target yang diharapkan (DDTC News, 2022). Seperti yang terjadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, KPP ini melayani wajib pajak dari 2 kecamatan, yaitu Kecamatan Kramat Jati dan Makasar. Dalam tabel 1.1 dapat terlihat tingkat kepatuhan wajib pajak yang melapor SPT Tahunan dari tahun 2018 sampai 2021.

**Tabel 1 : Data Jumlah WP OP dan Jumlah Lapor SPT Tahunan WP OP**

Tahun	Jumlah WP OP Non Usahawan	Jumlah WP OP Non Usahawan Lapor SPT	Kepatuhan WP OP Non Usahawan
2018	56.922	36.004	63%
2019	59.874	37.876	63%
2020	62.586	38.208	61%
2021	64.116	39.343	61%

Sumber : KPP Pratama Kramat Jati, 2022

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan bahwa kondisi persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan masih tergolong rendah dan mengalami penurunan pada tahun 2021 dimana ketaatan wajib pajak hanya mencapai 61%. Hal ini tentunya berhubungan dengan kesadaran wajib pajak. Maka, dapat dikatakan bahwa terdapat dua faktor utama yang pengaruhi ketaatan wajib pajak, yakni: 1. Faktor internal ialah faktor dari dalam diri wajib pajaknya dalam melaksanakan kewajibannya. 2. Faktor eksternal berasal dari luar diri wajib pajak, seperti pelayanan fiskus dan lainnya.

Kesadaran wajib pajak berarti wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, memahami peran dan manfaat perpajakan, serta memiliki kemauan dan kesungguhan untuk memenuhi kewajibannya. (Nur, 2018). Jika kesadaran masyarakat tinggi, maka tingkat kepatuhan perpajakan juga bisa tinggi. Sesuai penelitian Subarkah & Dewi (2017) dan Yadinta et al., (2018) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya, hasil penelitian Lydiana (2018) menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi pajak ialah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan umum dan peraturan undang-undang perpajakan. Sanksi perpajakan tujuannya agar berefek jera atas ketidakpatuhan wajib pajak, lalu wajib pajak dituntut guna mempertimbangkan kembali sanksi yang akan diberikan. Menurut penelitian Sudirjo (2021) menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, hasil penelitian Sulistyowati et al., (2021) menunjukkan sanksi perpajakan secara parsial tidak berdampak kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus ialah upaya yang dilakukan pelayan pajak dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaianya guna imbangi harapan wajib pajak (Willmart, 2018). Jika kualitas pelayanan fiskus baik tentu akan membuat wajib pajak merasa senang karena terbantu untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut Penelitian Susanti & Suhono (2020) menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya penelitian Pratama & Susanti (2021) menyatakan kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penerapan sistem *e-filing* adalah suatu cara untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik *online* dan *real time* melalui internet pada website resmi DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Seluruh wajib pajak akan berasumsi sistem *e-filing* berguna untuk mereka guna laporkan SPT sehingga akan menjadi pendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kepatuhan kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian Diantini et al., (2018) menunjukkan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya penelitian Kurniati & Rizqi (2019) menunjukkan penerapan *e-filing* berdampak negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam penelitian sebelumnya sudah banyak membahas variabel yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak, namun hasil penelitian juga beragam. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kembali faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh dari kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, serta penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak.



### 1.1 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behaviour*)

Teori perilaku terencana adalah teori yang diperkenalkan Ajzen (1988) menyatakan seluruh individu akan lakukan pengendalian pada perilakunya sendiri yang memiliki kekurangan atau keterbatasan yang dipunyai. Menurut Nabila & Rahmawati (2021) teori ini merupakan perluasan dari *Theory Reasoned Action* (TRA). *Theory of Planned Behaviour* akan muncul ketika ada niat yang dapat berdampak pada seluruh perilaku orang guna taat atau tidak pada sebuah peraturan. Relevansi yang diambil melalui *theory of planned behavior* terhadap penelitian ini niat merupakan dasar yang berasal dari dalam diri wajib pajak untuk mewujudkan sebuah perilaku patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak memiliki niat guna taat pada kewajiban perpajakannya maka bisa saja ada perilaku kepatuhan wajib pajak (Kusbandiyah et al., 2022).

### 1.2 Teori Atribusi (*Attribution theory*)

Teori atribusi adalah sebuah teori yang dikemukakan oleh Fritz Heider (1958) yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang akan ditentukan melalui kombinasi kekuatan internal dan eksternal. Kombinasi kekuatan internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang hal ini dapat berupa kemampuan, pengetahuan serta usaha. Sedangkan kombinasi kekuatan eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri seseorang, seperti lingkungan, kesempatan dan keberuntungan (Liza et al., 2019). Relevansi dari teori atribusi dalam penelitian ini ialah kepatuhan wajib pajak berasal dari dalam diri seseorang seperti pengetahuan dan kesadaran wajib pajak tanpa adanya dorongan dari pihak lain. Adapun faktor dari luar diri wajib pajak itu sendiri seperti mendapat dorongan dari pihak lain dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh kepada wajib pajak guna laksanakan kewajiban perpajakannya.

### 1.3 Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Model penerimaan teknologi adalah sebuah teori yang diperkenalkan oleh Fred Davis (1986) menjelaskan bahwa teori ini suatu model yang bisa dipakai guna analisis faktor-faktor yang pengaruhi diterimanya sebuah sistem. Menurut Handayani & Harsono (2016) dalam menghadapi kemajuan teknologi dibutuhkan langkah seperti persiapan pengguna teknologi untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Relevansi penggunaan *technology acceptance model* dengan penelitian ini adalah perilaku kepatuhan wajib pajak guna memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya dapat dipengaruhi dari persepsi wajib pajak sebagai pengguna teknologi informasi. Seperti contohnya sistem *e-filing* jika wajib pajak menerima dengan baik, dan dapat menggunakan sistem ini maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun jika sistem ini tidak diterima dengan baik oleh wajib pajak, maka sistem ini tidak akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 1.4 Pajak

Sesuai UU Republik Indonesia No. 16 tahun 2009 terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (1) "Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

### 1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Prakoso et al., (2019) kepatuhan wajib pajak ialah suatu keadaan saat wajib pajak penuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hal perpajakannya yang mencakup pendaftaran diri, penghitungan pajak terutang, pembayaran pajak, pembayaran tunggakan serta penyeteroran surat pemberitahuan.

### 1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Suriambawa & Setiawan, 2018). Wajib pajak yang memiliki kesadaran dalam pajak akan membayar kewajibannya secara tepat waktu dan hal ini tentunya akan memberikan pengaruh terhadap tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak.

### 1.7 Sanksi Pajak

Mardiasmo (2019) mengatakan sanksi pajak ialah jaminan jika ketentuan peraturan UU perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati. Sanksi pajak ialah alat pencegah (preventif) yang dibuat supaya wajib pajak tetap mematuhi aturan pajak dan tidak melanggar norma perpajakan.

### 1.8 Kualitas Pelayanan Fiskus



Menurut Siregar (2012) dalam Sulistyowati et al., (2021) menyatakan, pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan kepada masyarakat atau orang yang memiliki keperluan dan kepentingan dalam hal perpajakan sesuai aturan pokok serta tata cara yang sudah ditentukan.

### 1.9 Penerapan Sistem *E-Filing*

Sistem *E-Filing* merupakan sistem perpajakan untuk melaporkan SPT elektronik yang bersifat *online* dibuat dengan memiliki tujuan dapat memudahkan wajib pajak agar tetap bisa melaksanakan kewajibannya dalam membayarkan pajak, layanan *e-filing* ini dapat diakses dimana pun dan kapan pun.

### 1.10 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri, jika wajib pajak tidak sadar mengenai pentingnya pajak untuk negara serta untuk dirinya sendiri, maka wajib pajak tersebut tidak akan peduli terhadap pajak. Jika wajib pajak tidak memiliki kepedulian terhadap pajak, maka wajib pajak tersebut tidak bisa taat pajak. Hal ini selaras pada *Theory of Planned Behavior*, seseorang akan melakukan tindakan patuh ketika ada niat yang berasal dari dalam diri orang tersebut, sehingga ketika wajib pajak memiliki kesadaran mengenai pentingnya pajak bagi penerimaan negara yang berujung pada kesejahteraan masyarakat akan membuat wajib pajak tersebut patuh dalam menjalankan kewajibannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan juga akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Indriyani et al., (2022) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat.

H<sub>1</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

### 1.11 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak memiliki peran agar masyarakat tidak menganggap pajak sebagai hal kecil, dan menyadarkan bahwa pajak merupakan unsur penting dalam suatu negara yang berpengaruh juga terhadap kesejahteraan rakyat. Berdasarkan dengan *Attribution Theory* sanksi pajak ialah suatu contoh faktor eksternal dalam mendukung seseorang guna berperilaku, wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Subarkah & Dewi, 2017). Dengan adanya sanksi pajak ini tentunya akan mendorong wajib pajak guna lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian Dewi & Merkusiwati (2018) memperlihatkan sanksi pajak berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tegal.

H<sub>2</sub> : Sanksi pajak berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak

### 1.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus yang diberikan perlu sesuai layanan yang wajib pajak inginkan, maka fiskus diharapkan bisa untuk memberi pelayanan terbaik pada wajib pajak (Susanti & Suhono, 2020). Pelayanan fiskus akan menjadi peran penting guna pengaruhi wajib pajak, kualitas pelayanan perlu capai tujuan yang diinginkan seperti menaikkan kepuasan wajib pajak serta ketaatan wajib pajak. Berdasarkan dengan *Attribution Theory* pelayanan petugas pajak ialah suatu contoh faktor eksternal dalam mendukung seseorang guna berperilaku. Sehingga, jika pelayanan yang diberikan fiskus baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniati & Rizqi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan fiskus berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak

### 1.13 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-filing* tentunya dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya, dengan adanya sistem ini tentunya akan memudahkan bagi wajib pajak yang tidak bisa langsung datang ke kantor pelayanan pajak (KPP). Berdasarkan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* mengenai penerapan sistem *e-filing* yang sudah berjalan cukup lama, ketika wajib pajak menerima dan dapat menggunakan sistem *e-filing* ini dengan baik maka bisa menjadi pendorong bagi wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Maka, makin baik penerapan sistem *e-filing* maka akan makin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini didukung studi Diantini et al., (2018) memperlihatkan penerapan sistem *e-filing* berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak.

H<sub>4</sub> : Penerapan sistem *e-filing* berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak



## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang dibahas di penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan subjek penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi karyawan rs x yang terdata di KPP Pratama Kramat Jati. Periode penelitian survey dilaksanakan pada bulan Desember 2022 dengan cara memberikan kuesioner dalam bentuk *google form* yang akan disebarakan oleh peneliti

### 2.2 Variabel Penelitian

#### 2.2.1 Variabel Dependen

Menurut Sinambela & Sinambela (2021, p. 87) variabel dependen atau *output*, kriteria, dan hasil. Di bahasa Indonesia dikenal juga variabel terikat, yakni variabel yang dipengaruhi adanya variabel bebas. Variabel terikat di penelitian ini ialah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Indikator yang digunakan dikutip dari *klkpajak.id*, yaitu :

- a. Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- b. Menyetorkan SPT dengan tepat waktu.
- c. Menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak.
- d. Memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

#### 2.2.2 Variabel Independen

Variabel independen berperan menjadi variabel stimulus, prediktor, dan anteseden. Dalam bahasa Indonesia variabel independent dikenal jadi variabel bebas, yakni yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/ terikat (Sinambela & Sinambela, 2021). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. **Kesadaran wajib pajak** : indikator yang dipakai untuk variabel kesadaran wajib pajak dikutip melalui Sari (2017), yakni :

- 1) Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan
- 2) Mengetahui fungsi pembayaran pajak yang akan digunakan guna pembiayaan negara.
- 3) Memahami kewajiban perpajakan perlu dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- 5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

b. **Sanksi pajak** : indikator yang dipakai untuk variabel sanksi pajak dikutip melalui Sari 2017, yakni:

- 1) Sanksi pajak sangat dibutuhkan agar terciptanya kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- 2) Wajib pajak yang melakukan pelanggaran harus diberikan sanksi yang tegas
- 3) Sanksi pajak yang diberikan harus sesuai dengan besar atau kecilnya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.
- 4) Penerapan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. **Kualitas pelayanan fiskus** : indikator yang dipakai untuk variabel kualitas pelayanan fiskus dikutip melalui Lupiyoadi dalam Rianty & Syahputera (2020) , yaitu :

- 1) Semua bentuk penampilan fisik dari pemberi layanan mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Kemampuan yang dimiliki KPP untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- 3) Seberapa tanggap KPP dalam menghadapi suatu persoalan atau masalah yang ada pada wajib pajak dan keinginan para staf untuk membantu wajib pajak dengan memberi pelayanan yang baik.
- 4) Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan yang dimiliki para pegawai kantor pelayanan pajak untuk membangun rasa percaya para wajib pajak terhadap KPP.
- 5) Pemberian perhatian yang tulus serta sifatnya individual atau secara pribadi yang diberi pada wajib pajak dan berusaha untuk pahami keinginan dari wajib pajak tersebut

d. **Penerapan sistem *e-filing*** : indikator yang digunakan untuk variabel penerapan sistem *e-filing* dikutip melalui Wiratan & Harjanto (2018), yaitu :

- 1) Sistem *e-filing* dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien & tepat waktu
- 2) Dapat menghemat biaya serta energi saat melaporkan SPT dengan menggunakan sistem *e-filing*
- 3) Secara efektif memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam kaitannya dengan pelaporan pajak
- 4) Informasi dapat diperoleh oleh wajib pajak ketika menggunakan *e-filing*
- 5) Merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang didapatkan dari sistem *e-filing*

- 6) Memiliki pengalaman yang menyenangkan dan bangga saat menggunakan sistem *e-filing*

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai di penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh data primer dari responden, peneliti menyebarkan kuesioner lewat *google form* kuesioner tersebut dibagikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati. Sedangkan untuk memperoleh data sekunder peneliti meminta data statistik berupa data realisasi penerimaan pajak, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi ke KPP Pratama Kramat Jati melalui *eriset.pajak.go.id*

### 2.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipakai oleh peneliti ialah *nonprobability sampling* yakni teknik sampling yang tidak memberi kesempatan sama untuk tiap anggota populasi guna dipilih jadi sampel. Teknik sampel digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dari peneliti. Penentuan jumlah ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan pengambilan sampel (*error*)

$$n = \frac{64.116}{1 + 64.116 (0,1)^2}$$

$$n = 99,84$$

$n$  = 100 (Pembulatan)

Jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini sebanyak 64.116 orang, dengan menggunakan rumus Slovin maka sampel yang dapat peneliti gunakan sebanyak 100 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati atau berada di wilayah kecamatan Makasar & Kramat Jati.

### 2.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Sesuai Ghozali (2018, p. 96) analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel terikat (*dependen*) dengan satu atau lebih variabel bebas (*independen*), dengan tujuan guna ukur kekuatan korelasi 2 variabel atau lebih serta memperlihatkan arah korelasi variabel terikat dengan variabel bebas. Berikut ini persamaan regresi linear berganda yang dipakai :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 - b_4X_4 + e$$

Keterangan :

$Y$  = Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = Bilangan konstanta

$X_1$  = Kesadaran wajib pajak

$X_2$  = Sanksi Pajak

$X_3$  = Kualitas Pelayanan Fiskus

$X_4$  = Penerapan Sistem E-Filing

$e$  = estimated error

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai maksimum, dan minimum. Penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS Version 25 untuk melihat statistik deskriptif pada seluruh variabel penelitian. Berikut ini hasil statistik deskriptif :



Tabel 2 : Statistik Deskriptif

Variabel	Butir pernyataan	N	Max	Min	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	100	4	1	3,55	0,557
	Y.2	100	4	1	3,10	0,732
	Y.3	100	4	2	3,13	0,597
	Y.4	100	4	2	3,10	0,541
Kesadaran Wajib Pajak	X1.1	100	4	1	3,20	0,804
	X1.2	100	4	3	3,49	0,502
	X1.3	100	4	3	3,29	0,456
	X1.4	100	4	1	2,73	0,897
	X1.5	100	4	2	3,12	0,556
Sanksi Pajak	X2.1	100	4	1	3,35	0,783
	X2.2	100	4	1	3,20	0,651
	X2.3	100	4	1	3,38	0,546
	X2.4	100	4	3	3,35	0,479
Kualitas Pelayanan Diskus	X3.1	100	4	2	3,16	0,420
	X3.2	100	4	2	3,18	0,411
	X3.3	100	4	2	3,21	0,498
	X3.4	100	4	2	3,16	0,598
	X3.5	100	4	1	2,61	0,840
	X3.6	100	4	1	2,71	0,868
	X3.7	100	4	1	3,24	0,515
	X3.8	100	4	2	3,05	0,520
	X3.9	100	4	2	3,10	0,503
	X3.10	100	4	2	3,14	0,532
	X3.11	100	4	2	3,19	0,486
Penerapan Sistem E-Filing	X4.1	100	4	1	3,42	0,554
	X4.2	100	4	1	3,36	0,542
	X4.3	100	4	2	3,41	0,514
	X4.4	100	4	2	3,29	0,498
	X4.5	100	4	1	3,32	0,548
	X4.6	100	4	2	3,35	0,500

Sumber : Data diolah dengan SPSS (2023)

Adapun dalam tabel 2 dapat diperoleh data sebagai berikut :

1. Variabel kepatuhan wajib pajak jumlah responden yang mengisi pernyataan sebanyak 100 orang. Standar deviasi pada seluruh pernyataan berada dibawah nilai rata-rata (*mean*) hal ini memberikan gambaran bahwa representasi dari keseluruhan data baik. Dari rentang skala skor penilaian responden menunjukkan bahwa wajib pajak mempunyai penilaian setuju terhadap seluruh pernyataan dan memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi dengan total rata-rata (*mean*) yang diperoleh sebesar 3,22 yang berada pada interval 2,50 – 3,25.
2. Variabel kesadaran wajib pajak jumlah responden yang mengisi pernyataan sebanyak 100. Standar deviasi pada seluruh pernyataan berada dibawah nilai rata-rata (*mean*) hal ini memberikan gambaran bahwa representasi dari keseluruhan data baik. Dari rentang skala skor penilaian responden menunjukkan bahwa wajib pajak mempunyai penilaian yang setuju terhadap seluruh pernyataan dan memiliki tingkat kesadaran yang tinggi dengan total rata-rata (*mean*) yang diperoleh sebesar 3,16 yang berada pada interval 2,50 – 3,25.
3. Variabel sanksi pajak jumlah responden yang mengisi pernyataan sebanyak 100 orang. Standar deviasi pada seluruh pernyataan berada dibawah nilai rata-rata (*mean*) hal ini memberikan gambaran bahwa representasi dari keseluruhan data baik. Dari rentang skala skor penilaian responden menunjukkan bahwa responden mempunyai penilaian setuju atau tinggi terhadap seluruh pernyataan dan sanksi pajak dengan total rata-rata (*mean*) yang diperoleh sebesar 3,16 yang berada pada interval 3,25 – 4,00.



4. Variabel kualitas pelayanan fiskus jumlah responden yang mengisi pernyataan sebanyak 100 orang. Standar deviasi pada seluruh pernyataan berada dibawah nilai rata-rata (*mean*) hal ini memberikan gambaran bahwa representasi dari keseluruhan data baik. Dari rentang skala skor penilaian responden menunjukkan bahwa wajib pajak mempunyai penilaian setuju atau tinggi terhadap seluruh pernyataan dan kualitas pelayanan fiskus dengan total rata-rata (*mean*) yang diperoleh sebesar 3,06 yang berada pada interval 2,50 – 3,25.

5. Variabel penerapan sistem *e-filing* jumlah responden yang mengisi pernyataan sebanyak 100 orang. Standar deviasi pada seluruh pernyataan berada dibawah nilai rata-rata (*mean*) hal ini memberikan gambaran bahwa representasi dari keseluruhan data baik. Dari rentang skala skor penilaian responden menunjukkan bahwa wajib pajak mempunyai penilaian setuju terhadap seluruh pernyataan dan tingkat penerapan sistem *e-filing* tinggi dengan total rata-rata (*mean*) yang diperoleh sebesar 3,35 yang berada pada interval 3,25 – 4,00.

### 3.2 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali, pertama dilakukan dengan 30 responden setelah itu dilakukan dengan 100 responden. Setelah hasil uji validitas terhadap 30 responden sudah memiliki hasil yang valid, maka dilanjutkan dengan uji validitas terhadap 100 responden. Berikut hasil uji validitas :

Tabel 3 : Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir pernyataan	Pearson Correlation	r tabel	Sig. < 0,05	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,657	0,195	0,00	Valid
	Y.2	0,807		0,00	Valid
	Y.3	0,842		0,00	Valid
	Y.4	0,848		0,00	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X1.1	0,491		0,00	Valid
	X1.2	0,625		0,00	Valid
	X1.3	0,540		0,00	Valid
	X1.4	0,721		0,00	Valid
	X1.5	0,726		0,00	Valid
Sanksi Pajak	X2.1	0,654		0,00	Valid
	X2.2	0,742		0,00	Valid
	X2.3	0,732		0,00	Valid
	X2.4	0,635		0,00	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	X3.1	0,655		0,00	Valid
	X3.2	0,529		0,00	Valid
	X3.3	0,532		0,00	Valid
	X3.4	0,680	0,00	Valid	
	X3.5	0,740	0,00	Valid	
	X3.6	0,761	0,00	Valid	
	X3.7	0,637	0,00	Valid	
	X3.8	0,589	0,00	Valid	
	X3.9	0,463	0,00	Valid	
	X3.10	0,724	0,00	Valid	
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	X4.1	0,723	0,00	Valid	
	X4.2	0,739	0,00	Valid	
	X4.3	0,747	0,00	Valid	
	X4.4	0,760	0,00	Valid	
	X4.5	0,812	0,00	Valid	
	X4.6	0,707	0,00	Valid	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25





Hasil uji validitas pada tabel 3 memperlihatkan seluruh instrumen pernyataan yang terdapat di kuesioner memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,195) dan memiliki nilai Sig.  $< 0,05$ . Maka bisa disimpulkan semua pernyataan dinilai valid.

### 3.3 Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas :

**Tabel 4 : Hasil Uji Reliabilitas**

Jumlah Item Kuesioner	Jumlah Sampel	Cronbach Alpha $> 0,60$	Keterangan
30	100	0,910	Reliabel

Sumber : data diolah dengan SPSS

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat di kuesioner dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *cronbach alpha* 0,910 lebih besar 0,70.

### 3.4 Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik disajikan pada tabel 5:

**Tabel 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik**

Pengujian	Metode	Kriteria Pengujian	Hasil Uji	Keterangan
Uji Normalitas Residual	<i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	Sig. $> 0,05$	0,200	Berdistribusi normal
Uji Multikolinearitas Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )	<i>Tolerance dan Variance Inflation Center (VIF)</i>	Tolerance $> 0,1$ dan VIF $< 10$	0,495 dan VIF 2,022	Tidak terjadi multikolinieritas
Uji Multikolinearitas Sanksi Pajak ( $X_2$ )			0,597 dan VIF 1,676	Tidak terjadi multikolinieritas
Uji Multikolinearitas Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )			0,600 dan VIF 1,688	Tidak terjadi multikolinieritas
Uji Multikolinearitas Penerapan Sistem E-Filing ( $X_4$ )			0,602 dan VIF 1,662	Tidak terjadi multikolinieritas
Uji Heteroskedastisitas Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )	<i>Glejser</i>	Sig. $> 0,05$	0,673	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji Heteroskedastisitas Sanksi Pajak ( $X_2$ )			0,839	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji Heteroskedastisitas Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )			0,605	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji Heteroskedastisitas Penerapan Sistem E-Filing ( $X_4$ )			0,495	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : data diolah dengan SPSS

Sesuai tabel 5, hasil uji normalitas residual menunjukkan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* yakni 0,200. Jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka data dikatakan berdistribusi normal. Maka hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Seluruh variabel memiliki nilai *tolerance*  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ , sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Dari hasil uji *glejser* dapat dilihat nilai Sig. untuk seluruh variabel memiliki nilai  $> 0,05$ , maka bisa dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi linear yang digunakan.



### 3.5 Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis berupa uji F, uji t, dan koefisien determinasi disajikan dalam tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 : Hasil Uji Hipotesis

Pengujian	Kriteria Pengujian	Koefisien	Sig. 2 - tailed	Sig. 1 - tailed	Keterangan
Uji F	Sig. < 0,05	18,320	0,000	0,000	Tolak H0
Uji t kesadaran wajib pajak	Sig. < 0,05 & Koefisien Positif	0,457	0,000	0,000	Tolak H0
Uji t sanksi pajak		0,044	0,700	0,350	Tidak Tolak H0
Uji t kualitas pelayanan fiskus		0,140	0,005	0,002	Tolak H0
Uji t penerapan sistem e-filing		-0,70	0,389	0,194	Tidak Tolak H0
Koefisien Determinasi	-	0,412	-	-	41,2%

Sumber : data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 6, hasil uji F menunjukkan nilai Sig. sebesar 0,000 artinya nilai Sig < 0,05 sehingga terdapat pengaruh secara signifikan antara kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem e-filing secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak memiliki nilai Sig. 0,000 <  $\alpha$  0,05 dan koefisien positif sebesar 0,457 maka dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak memiliki nilai Sig. 0,350 >  $\alpha$  0,05 dan koefisien positif sebesar 0,044 maka dapat dikatakan bahwa sanksi pajak tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai Sig. 0,0025 <  $\alpha$  0,05 dan koefisien positif sebesar 0,140 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan sistem e-filing memiliki nilai Sig. 0,194 >  $\alpha$  0,05 dan koefisien negatif sebesar -0,70 maka dapat dikatakan bahwa penerapan sistem e-filing tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,412 atau 41,2% hal ini menunjukkan bahwa 41,2% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem e-filing. Sedangkan sisanya 58,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak ada di dalam penelitian ini.

### 3.6 Pembahasan

#### 3.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan rs x yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Indriyani et al., (2022) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri, jika wajib pajak tidak sadar mengenai pentingnya pajak bagi negara dan bagi dirinya sendiri, maka wajib pajak tersebut tidak akan peduli terhadap pajak, jika wajib pajak tidak memiliki kepedulian terhadap pajak, maka wajib pajak tersebut tidak akan patuh terhadap pajak. Penelitian ini mengambil Teori Perilaku Terencana (*Theory of planned behavior*) yang dikembangkan oleh Ajzen, dalam teori ini mengatakan bahwa niat merupakan dasar yang berasal dari dalam diri seseorang untuk mewujudkan sebuah perilaku patuh atau tidak patuh terhadap sebuah peraturan. Ketika seseorang sadar dan memiliki niat untuk menjalankan kewajibannya maka orang tersebut akan patuh untuk melaksanakan kewajiban tersebut. Dengan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan juga akan semakin tinggi.

#### 3.6.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) ditolak, artinya sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan rs x yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati. Sanksi pajak merupakan tindakan berupa hukuman yang diterapkan atau dikenakan kepada para wajib pajak yang melakukan pelanggaran peraturan. Berdasarkan dengan Teori Atribusi (*Attribution Theory*) sanksi pajak merupakan salah satu contoh faktor eksternal dalam mendukung seseorang untuk berperilaku patuh, wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang digunakan, meskipun sanksi pajak yang ditetapkan sudah berjalan belum tentu memberikan efek jera dan menjamin wajib pajak akan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, hal ini mungkin dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai sanksi perpajakan, karena kurangnya pemahaman tentang sanksi pajak wajib pajak beranggapan bahwa sanksi itu tidak menakutkan dan memberatkan. Selain sanksi pajak yang sudah berlangsung, pengetahuan

1. Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mengenai sanksi perpajakan juga harus diberikan agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan perpajakan. Adanya sanksi perpajakan juga sangat penting dalam pelaksanaan *self assessment system*, agar pemungutan dan pengelolaan pajak dapat terlaksana dengan tertib dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka dibuatlah sanksi pajak dengan tujuan pelanggaran perpajakan dapat dicegah. Namun, pelanggaran perpajakan akan terus terjadi jika sanksi yang ada tidak ditegakkan secara tegas. Selain pemahaman mengenai sanksi pajak, wajib pajak yang sudah mengetahui adanya sanksi pajak dan besaran sanksi yang diberikan apabila melanggar peraturan perpajakan juga tidak memberikan jaminan wajib pajak tersebut patuh dalam kewajiban perpajakannya, hal ini dapat terjadi karena wajib pajak beranggapan bahwa sanksi perpajakan hanyalah sebatas peraturan sehingga dibutuhkan ketegasan aparat pajak dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak, apabila aparat pajak tidak tegas dalam memberikan sanksi maka wajib pajak tidak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa peningkatan atau penurunan sanksi pajak tidak berdampak pada naik atau turunnya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi & Merkusiwati (2018) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima, artinya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan rs x yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniati & Rizqi (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus merupakan suatu usaha untuk pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Berdasarkan dengan Teori Atribusi (*Attribution Theory*) pelayanan petugas pajak merupakan salah satu contoh faktor eksternal dalam mendukung seseorang untuk berperilaku. Sehingga, jika pelayanan yang diberikan fiskus baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat ketaatan wajib pajak. Hasil penelitian juga sejalan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini, kualitas yang diberikan oleh pelayan fiskus dapat mempengaruhi tingkat ketaatan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa senang dan bangga atas kualitas pelayanan fiskus yang diberikan tentunya akan membuat wajib pajak tersebut patuh menjalankan kewajibannya. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

### 3.6.4 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis keempat ( $H_4$ ) ditolak, artinya penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan rx x yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati. Sistem *e-filing* merupakan sistem yang dihadirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan realtime. Wajib pajak tidak perlu datang ke KPP dan mengantri lama untuk menyampaikan SPT. Berdasarkan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* mengenai penerapan sistem *e-filing* yang sudah berjalan cukup lama, ketika wajib pajak menerima dan dapat menggunakan sistem *e-filing* ini dengan baik maka akan menjadi pendorong bagi wajib pajak guna patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian tidak sejalan pada teori yang digunakan, meskipun pemerintah sudah menyediakan fasilitas elektronik seperti *e-filing* belum tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang penggunaan *e-filing*, koneksi jaringan internet yang tidak stabil saat menjalankan program *e-filing*, kendala eror ketika wajib pajak melaporkan SPT, wajib pajak yang kurang paham mengenai internet juga akan semakin merasa kesulitan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa peningkatan atau penurunan penerapan sistem *e-filing* tidak berdampak pada naik atau turunnya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan pada hasil penelitian terdahulu dari Diantini et al., (2018) yang mengatakan sistem *e-filing* berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah terdapat cukup bukti variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak. Lalu tidak terdapat cukup bukti variabel sanksi pajak dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran, sebagai berikut :



1. Berdasarkan variabel kesadaran wajib pajak terbukti dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka diharapkan bagi fiskus untuk memberikan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai cara menghitung, membayar, serta melaporkan pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan hasil penelitian sanksi pajak, diharapkan pemerintah dapat memberikan ketegasan mengenai pemberian sanksi pajak kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan.
3. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan fiskus memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak maka diharapkan bagi pihak KPP Pratama Kramat Jati lebih responsif dalam menghadapi keluhan yang dimiliki wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya.
4. Berdasarkan hasil penelitian penerapan sistem *e-filing*, diharapkan untuk petugas pajak memberikan informasi baru dalam penggunaan sistem *e-filing* melalui sosialisasi kepada wajib pajak.
5. Berdasarkan hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang digunakan hanya mampu memberikan pengaruh sebesar 41,2% sedangkan 58,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambah faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan lain-lain untuk menambah variabel baru yang dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

### Daftar Pustaka

- Bbs.binus.ac.id. *Teori yang Biasa Digunakan Untuk Mengukur Perilaku Konsumen – Theory of Planned Behaviour*. <https://bbs.binus.ac.id/gbm/2017/07/07/teori-yang-biasa-digunakan-untuk-mengukur-perilaku-konsumen-theory-of-planned-behaviour/>
- Bps.go.id. *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah) 2021-2023*. <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
- Dewi, E. P. S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1626–1655. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>
- Diantini, A., Yasa, I. N. P., & Atmadja, A. T. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 9(1).
- Dpr.go.id. *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 16 TAHUN 2009*. Retrieved February 17, 2023, from [https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU\\_2009\\_16.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2009_16.pdf)
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, W. P. P., & Harsono, M. (2016). Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Pada Komputerisasi Kegiatan Pertanian. *Jurnal Economia*, 12(1).
- Indriyani, N. M. M., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 4(2).
- Kemenkeu.go.id. *Kinerja Pajak Hingga Agustus 2022 Mencapai Rp1.171,8 triliun, Tumbuh 58,1%*. Retrieved February 17, 2023, from <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kinerja-Pajak-Hingga-Agustus-2022>
- Kurniati, E. R., & Rizqi, F. (2019). Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Banjarnegara (Studi Empiris Pada KP2KP Banjarnegara). *Medikonis*, 19(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.52659/medikonis.v19i1.8>
- Kusbandiyah, A., Purnadi, & Pratama, B. C. (2022). Dampak Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(2).
- Liza, S. N., Andreas, & Savitri, E. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kondisi Keuangan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar



Pajak Badan dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada KPP Pratama Dumai & KPP Pratama Kuala Tungkal Jambi). *Jurnal Akuntansi*, 7(2).

Lydiana. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. *Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya (September)*, 7(1).

Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (D. Arum, Ed.; 2019th ed.). ANDI .

Nabila, S. I., & Rahmawati, M. I. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(7). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*

News.ddtc.co.id. *Kemenkeu Sebut 6 Kanwil DJP dan 92 KPP Sudah Capat Target Penerimaan*. <https://news.ddtc.co.id/kemenkeu-sebut-6-kanwil-djp-dan-92-kpp-sudah-capai-target-penerimaan-42871>

News.ddtc.co.id. *Meski Penghasilan Sudah Dipotong Pajak, Karyawan Tetap Harus Laporkan SPT*. Retrieved March 1, 2023, from <https://news.ddtc.co.id/meski-penghasilan-sudah-dipotong-pajak-karyawan-tetap-harus-lapor-spt>

News.ddtc.co.id. *Rasio Ketaatan Formal 2022 Tembus 83%, DJP Buka Opsi Naikkan Target*. Retrieved February 17, 2023, from <https://news.ddtc.co.id/rasio-ketaatan-formal-2022-tembus-83-djp-buka-opsi-naikkan-target-44704>

Nur, M. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara*. 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/perspektif.v3i2.1667>

Prakoso, A., Wicaksono, G., Iswono, S., Puspita, Y., Bidhari, S. C., & Kusumaningrum, N. D. (2019). *Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak*.

Pratama, N. A. T., & Susanti. (2021). *Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan e-filing Terhadap Ketaatan WPOP*. 9(2), 2722–7502.

Praktinjo, M. E., & Lasdi, L. (2022). Pengaruh Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Keputusan Ketaatan Wajib Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 5(2), 021–036.

Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)* (1st ed.). Rekayasa Sains.

Rianty, M., & Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Ketaatan Pelaporan Wajib Pajak. *BALANCE : JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS*, 5(1), 13–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>

Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktik* (Monalisa, Ed.; 1st ed.). PT Rajagrafindo Persada.

Sis.binus.ac.id. *Penggunaan TAM (Technology Acceptance Model) Untuk Keperluan Penelitian*. <https://sis.binus.ac.id/2016/12/13/penggunaan-tam-technology-acceptance-model-untuk-keperluan-penelitian/>

Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). *Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratamasukoharjo*. 17(02). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jap.v17i02.210>

Sudirjo, F. (2021). *Penghindaran Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Ketaatan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal)*. 2(02).

Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Ketaatan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)*. 1(01).

Suriambawa, A., & Setiawan, P. E. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Ketaatan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 25(3), 2185–2211. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v25.i03.p21>



Susanti, Y., & Suhono. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara*. 09(11).

Willmart, C. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Ketaatan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)*. 8(01).

Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak. *Jurnal Bina Akuntansi*, 5(2), 310–349.

Yadinta, P. A. F., Suratno, & Mulyadi, J. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan JRAP*, 5(02), 201–212.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dipengingat sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PERSETUJUAN RESUME  
KARYA AKHIR MAHASISWA**

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I : Bernadeta Oktaviani

NIM : 32190208 Tanggal Sidang : 12/04/2023


Judul Karya Akhir : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan

Fiskal Terhadap Kepathon Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan RS.X

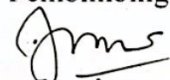
yang Terdaftar di KPP Palaua Krakai Jati

Jakarta, 17 / April 20 23

Mahasiswa/I

  
(Bernadeta Oktaviani)

Pembimbing

  
(Yustina Triyani, Dra. PIM, MAE)