

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Afifa Dwi Nur Afsari

afifa.afsari@gmail.com

Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Tax is the major source of government financing and state development activities. One of the obstacles which can inhibit the optimal tax revenue is taxpayer compliance. This research is aimed to examine the influence of service quality, tax sanction, tax compliance fee, and the implementation of e-filing to the reporting of individual taxpayer compliance at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. The population is all individual taxpayers which are registered at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. The research method has been carried out by using quantitative research method which is associative. The numbers of samples are 100 respondents in which these respondents have been determined by using accidental sampling. The data has been obtained by issuing questionnaires and the 1 to 5 Likert's scale. The data analysis technique has been conducted by using multiple linear regression analysis. The result indicates that service quality, tax sanction, tax compliance fee, and the implementation of e-filing give positive influence to the reporting of individual taxpayer compliance.

Keywords: Service quality, tax sanction, tax compliance fees, the implementation of e-filing, the reporting of individual tax payer compliance.

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber utama dalam kegiatan pembiayaan pemerintah dan pembangunan negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat penerimaan pajak yang optimal adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *e-Filing*, Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber utama dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan negara. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar yang dimanfaatkan secara maksimal sebagai sarana pendukung pelaksanaan dan Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak secara sukarela mau melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Mahardika, 2015).

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada publik, seperti pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh pejabat tinggi dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak (Manurung, 2013). Sehingga masyarakat tidak sepenuhnya merasakan manfaat dari pajak yang selama ini mereka setorkan misalnya, masih sangat banyak jalan yang belum diperbaiki dan fasilitas sarana dan prasarana publik yang masih kurang memadai, serta kasus korupsi yang banyak dilakukan oleh para pejabat pemerintahan baik pusat maupun daerah.

Keberhasilan suatu negara dalam penerimaan pajak tergantung bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak yaitu melaporkan pajaknya sebagai bagian pembentukan basis data yang valid untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional, pengelolaan uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak, dan meningkatkan tindakan penegakkan hukum kepada wajib pajak yang tidak patuh (Saeroji, 2017).

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak dan akan merasa sangat diperhatikan sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Di dalam perpajakan, ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam Undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para WP OP jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Pada hakikatnya pengenaan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti bunga, denda, dan sanksi pidana seperti penjara atau kurungan (Susmita dan Supadmi, 2016).

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak diluar biaya perpajakan dalam melaksanakan kegiatan pembayaran perpajakannya. Prasetyo, 2008 (dalam Yahya, 2015) menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak rendah apabila biaya kepatuhan pajak semakin besar. Selain itu, wajib pajak harus mengeluarkan biaya diluar biaya terutang, seperti biaya transportasi, biaya fotocopy dokumen, biaya cetak atau print serta pengorbanan waktu untuk mengantri dan melaporkan dokumen perpajakan. Oleh karena itu, biaya kepatuhan harus ditingkatkan demi mendorong wajib pajak menjadi patuh.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, merupakan upaya Direktur Jenderal Pajak memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan fasilitas yang memudahkan wajib pajak dalam mekanisme pelaporan melalui *e-filing* yang merupakan salah satu terobosan yang patut dipertahankan dan ditingkatkan pelaksanaannya guna untuk mempermudah dan mengefisienkan dalam pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Dengan adanya pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, maka harapannya akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian Indonesia (Puspitarini, 2016).

Aplikasi *e-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPH secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet laman (*website*) DJP *online* (<http://djp-online.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Pelaporan

pajak ini dapat dilakukan website Direktorat Jendral Pajak maupun melalui penyedia jasa *Application Service Provider (ASP)*. Bagi pembayar pajak yang baru pertama kali menggunakan *e-filing*, langkah awal yang harus dilakukan adalah dengan mengajukan permohonan aktivasi *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Perilaku Terencana/*Theory Of Planned Behaviour (TPB)*

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Theory Of Planned Behaviour (TPB)* menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007 dalam Arum, 2012:12) yaitu: *Behavioral Beliefs, Normative Beliefs, Control Beliefs*. kepatuhan untuk membayar pajak yang terkait dengan persepsi dari wajib pajak dalam memberikan penilaian terhadap pajak. Dalam memberikan penilaian terhadap sesuatu dipengaruhi oleh keadaan yang dialami oleh seseorang tersebut. Sehingga *Theory Of Planned Behaviour (TPB)* dapat menjelaskan keadaan tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan atau kondisi dimana wajib pajak tersebut dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Sofyan (2005) kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu elemen penting yang digunakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Dilihat dari sisi wajib pajak, maka ada dua kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:138) yaitu: (a) Kepatuhan Formal, merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Seperti melaporkan surat pemberitahuan pajak sebelum batas waktu yang telah ditetapkan. (b) Kepatuhan Material, merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara substantif atau mengisi surat pemberitahuan pajak dengan jujur, lengkap dan benar sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang berhubungan dengan pemberian suatu kepuasan terhadap pelanggan, dengan memberikan fasilitas seperti teknologi informasi yang modern, petugas tanggap dan cepat, dan gedung tempat pelayanan terpadu yang sudah cukup memadai serta pelayanan mutu yang baik maka akan memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan tersebut lebih merasa diperhatikan keberadaannya.

Kegiatan yang dilakukan oleh aparat pajak dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara melakukan perbaikan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kemampuan teknis yang dimiliki oleh para pegawai dalam bidang perpajakan juga harus ditingkatkan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), serta penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Pasuraman, *et al.* 1985 (dalam Tjiptono, 1998) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, yang mengidentifikasi dengan menggunakan lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu: (1) Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas secara fisik seperti perlengkapan, kemampuan para pegawai, teknologi dan sarana komunikasi serta kendaraan. (2) Kepercayaan (*Reliability*), keandalan adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sikap tanggapan atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan sehingga dapat menyelesaikan dengan cepat. (4) Jaminan (*Assurance*), yaitu seperti pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kesantunan, dan tutur kata yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-ragua. (5) Empati (*Empathy*), yaitu perhatian yang diberikan oleh karyawan secara individual kepada konsumen sehingga dapat memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:59), sanksi perpajakan merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana.

Menurut Mardiasmo (2011:61), Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi berupa bunga dapat dibagi menjadi tiga yaitu: (a) Bunga Pembayaran, merupakan bunga karena membayar pajak yang tidak tepat pada waktunya, (b) Bunga Penagihan, merupakan bunga karena pembayaran pajak yang ditagih dengan surat tagihan berupa STP, SKPKB, dan SKPKBT tidak dilakukan dalam batas waktu pembayaran. (c) Bunga Ketetapan, merupakan bunga yang dimasukkan dalam surat ketetapan pajak tambahan pokok pajak. Menurut Mardiasmo (2011:59), Sanksi Pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat akhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu: (1) Denda Pidana, berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancamkan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan. diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. (2) Pidana Kurungan, pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. (3) Pidana Penjara, pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan.

Wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak jumlah tunggakan pajak yang masih harus dibayar oleh wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak harus melunasinya (Jatmiko, 2006).

Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan pembayaran kewajiban perpajakannya. Biaya kepatuhan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh (Susmita dan Supadmi, 2016).

Menurut Kaplow, 1996 (dalam Sucahyani dan Sukartha, 2017) dengan adanya peraturan perpajakan yang kompleks maka akan memaksa wajib pajak untuk mengeluarkan sejumlah biaya serta menghabiskan waktu yang lebih banyak untuk memastikan kebenaran atas jumlah pajak terutang yang dihitung oleh wajib pajak. Sehingga akan berpotensi memaksa wajib pajak untuk mengeluarkan biaya lebih banyak diluar biaya kewajiban perpajakannya

Semakin besar biaya kepatuhan yang dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan membuat wajib pajak cenderung melakukan tindakan ketidakpatuhan pajak. Seperti penghindaran pajak, hal tersebut membuat wajib pajak melakukan perlawanan sehingga dapat menghambat serta mempersulit upaya pemerintah dalam pemungutan pajak. Penggelapan pajak, untuk memperkecil atau bahkan meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak OECD, 2004 (dalam Sucahyani dan Sukartha, 2017). Komponen biaya kepatuhan meliputi biaya atau beban yang dapat diukur dengan nilai uang (*tangible*) maupun yang tidak dapat diukur dengan nilai uang (*intangible*) yang harus dikeluarkan atau ditanggung oleh wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan (Amali, 2014).

Beberapa biaya yang ditanggung wajib pajak dapat dikelompokkan sebagai berikut (Fuadi dan Mangoting, 2013): (1) *Direct Money Cost* adalah biaya-biaya secara tunai yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran perpajakannya. (2) *Time Cost* adalah waktu yang digunakan oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. (3) *Psychological Cost* meliputi biaya psikologi atau psikis antara lain berupa ketidakpuasan, rasa frustrasi atau stress, ketidakpastian, serta kegelisahan wajib pajak dalam proses pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

Penerapan E-Filing

Secara etimologi *e-filing* terdiri dari dua kata yaitu: *e* untuk *electronic* dan *filing*. *Electronic* berarti penggunaan sistem terkomputerisasi, sedangkan *filing* berarti pengisian formulir. Jadi *e-filing* merupakan sistem terkomputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT tahunan.

Berdasarkan Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 dan KEP-05/PJ/2004 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa (asp) yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak. *e-filing* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan tahunan PPh secara elektronik yang dapat dilakukan secara online dan realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Dengan adanya system *e-filing* ini maka wajib pajak tidak perlu mengantri ke Kantor Pelayanan Pajak namun, dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama tersambung jaringan internet.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan Prima merupakan salah satu kunci sukses penerimaan pajak. Pelayanan prima Direktorat Jenderal Pajak dapat menanamkan citra yang positif. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dapat dilihat dari pelayanan yang

diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima dan disiplin dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak sebagai permulaan untuk menuju *self assessment system* (menghitung, menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri) akan tercapai.

H₁ = Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain Sanksi pajak merupakan alat pencegah (*prefentif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59).

H₂ = Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Turner, 2007 (dalam Rahayu, 2010:150), biaya kepatuhan merupakan biaya yang dikenakan terhadap wajib pajak, diluar pajak itu sendiri misalnya biaya belajar tentang pajak, pengarsipan, mempersiapkan berkas pajak membuat kesepakatan dengan auditor, mengenai kesalahpahaman yang terjadi dengan pejabat perpajakan dan sebagainya. Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar dari pada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri wajib pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya.

H₃ = Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-filing pajak merupakan bentuk modernisasi administrasi dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai saran penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online melalui situs jejaring *e-filing* pajak dari DJP atau penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP. Tujuan dari sistem pembaharuan administrasi ini agar wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pengisian SPT secara manual dan datang ke KPP untuk menyampaikan SPT nya dengan antrean panjang yang memakan banyak waktu.

H₄ = Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek)

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Karangpilang.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data (Anshori dan Irawati, 2009:105). Penentuan sampel ditentukan menurut Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2014:129-130), maka sampel minimal yang diambil dalam penelitian ini adalah 50.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dalam kuesioner tertutup, responden harus memilih jawaban yang telah disediakan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kuesioner diberikan langsung kepada responden yang dapat ditemui secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel Variabel dependen adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang mempengaruhinya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel ini diukur dengan instrument pertanyaan dan jawaban diukur menggunakan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing*. Variabel-variabel ini diukur menggunakan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Perinciannya adalah sebagai berikut: 1) Sangat Tidak Setuju (STS); 2) Tidak Setuju (TS); 3) Netral (N); 4) Setuju (S); 5) Sangat Setuju (SS).

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Murtedjo (2013) dengan pertanyaan, a) Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga Negara yang baik; b) Saya akan melaporkan SPT tepat pada waktunya; c) Saya akan menghitung pajak terhutang dengan jujur dan benar; d) Saya sebagai wajib pajak patuh membayar pajak; e) Saya sebagai wajib pajak patuh membayar sanksi administrasi.

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Murtedjo (2013) dengan pertanyaan, a) Teknologi informasi yang digunakan oleh KPP sudah cukup modern; b) Petugas tanggap dan sangat membantu bila anda mengalami kesulitan; c) Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan; d) Gedung KPP sudah cukup memadai; e) Perlu dilakukan perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi.

Sanksi Perpajakan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Pujiwidodo (2016), Mipraningsih, (2017), dan Silaban (2012) dengan pertanyaan, a) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat; b) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat; c) Pengenaan sanksi atas pelanggar pajak dapat dinegosiasikan; d) Pemberian sanksi pidana kepada WP yang tidak melaporkan pajaknya dengan lengkap dan benar sangat memberatkan; e) Pemberian sanksi kenaikan sebesar 50% kepada WP yang tidak menyampaikan SPT sangat memberatkan; f) Pemberian sanksi kepada WP yang terlambat menyampaikan SPT sebesar Rp. 100.000 dapat memberatkan; g) Pemberian sanksi pidana kepada WP yang melanggar peraturan perpajakan sangat memberatkan.

Biaya Kepatuhan Pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari Rusli (2013) dengan pertanyaan, a) Jumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar honor konsultan pajak memberatkan bagi wajib pajak; b) Jumlah uang yang dikeluarkan untuk biaya fotokopi (pengarsipan dokumen perpajakan) memberatkan bagi wajib pajak; c) Waktu yang terpakai untuk membaca peraturan perpajakan dan memahaminya memberatkan bagi Wajib Pajak; d) Waktu yang terpakai untuk pulang pergi ke Kantor Pelayanan Pajak memberatkan bagi Wajib Pajak; e) Rasa cemas menunggu hasil pemeriksaan memberatkan bagi wajib pajak.

Penerapan E-Filing dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari Agustiningasih (2016) dengan pertanyaan, a) Dengan diterapkannya *e-filing*, saya dapat melaporkan SPT kapan pun ketika saya memiliki waktu luang; b) Dengan diterapkan *e-filing* saya dapat melaporkan SPT dimana pun saya berada ketika saya terhubung dengan internet; c) Sistem *e-filing* dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat saya melaporkan SPT; d) Dengan diterapkan *e-filing* saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak; e) Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, saya tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak saya.

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kuantitatif dengan menggunakan program *Statistical Package Social Sciences* (SPSS) sebagai alat pengujian data tersebut.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mempunyai fungsi untuk memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dapat dilihat dari minimum, maksimum, rata-rata (mean), standar deviasi dari variabel penelitian (Ghozali, 2011).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas digunakan untuk menentukan seberapa cermat suatu alat melakukan fungsi ukurannya. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur (Sunyoto, 2011:72). Pengujian validitas menggunakan pearson correlation yaitu dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dengan total skor, jika suatu pertanyaan mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dalam variabel. Menurut Sunyoto (2011:70), dengan mengutip Suharsimi menyatakan reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. pengukuran ini digunakan metode pengukuran reliabilitas cronbach alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach's alpha > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah didalam regresi, data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) mempunyai distribusi normal atau distribusi tidak normal. Metode yang digunakan untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov test* dan grafik normal *probability plot of standardized residual* (Ghozali, 2011). Jika nilai signifikan dari nilai *kolmogorov-smirnov* > 0,05, maka data yang digunakan telah berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011: 139). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat indikator nilai *tolerance* serta dari *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* variabel dependen $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 maka menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:

139). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam regresi pada penelitian ini.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan uji statistik glejser. Uji statistik glejser dilakukan dengan mentransformasi nilai residual menjadi absolute residual dan kemudian meregresnya dengan variabel independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independen lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Nilai signifikansi yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas adalah 5% (Ghozali, 2016:138).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linear berganda digunakan karena jumlah variabel independennya lebih dari satu. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan melihat pengaruh dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Adapun model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KPWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 SP + \beta_3 BKP + \beta_4 PE + \epsilon$$

Keterangan:

KPWP	=	Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak
α	=	Konstanta
β	=	Koefisien Regresi
KP	=	Kualitas Pelayanan
SP	=	Sanksi Perpajakan
BKP	=	Biaya Kepatuhan Pajak
PE	=	Penerapan <i>e-filing</i>
ϵ	=	Residual

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi (R Square) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. *Adjusted R Square* berarti merupakan koefisien determinasi yang telah dikoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi penambahan variabel maupun ukuran sampel (Suliyanto, 2011:64). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Bila *Adjusted R Square* mendekati nol, artinya variabel-variabel independen mempunyai kemampuan terbatas dalam menjelaskan variabel dependennya. Sebaliknya, bila nilai *Adjusted R Square* mendekati satu, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen sangat mampu menjelaskan variabel dependennya.

Uji Kelayakan Model

Uji F dilakukan untuk menguji apakah model yang digunakan dalam estimasi ini layak atau cocok. Model tidak cocok jika nilai signifikansinya $> 0,05$. Model dikatakan cocok jika nilai signifikansinya $\leq 0,05$ (Suliyanto, 2011:56).

Uji t bertujuan untuk menguji apakah individual variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. H_0 tidak dapat ditolak jika nilai signifikansi $> 0,05$. Dan H_a diterima jika nilai signifikansinya $\leq 0,05$, dan arah koefisien positif (Suliyanto, 2011:56).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mempunyai fungsi untuk memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dapat dilihat dari minimum, maksimum, rata-rata (mean), standar deviasi dari variabel penelitian (Ghozali, 2011). Hasil analisis deskriptif dengan menggunakan

program SPSS 21 dari variabel-variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation
KP	100	6,00	17,00	23,00	19,98	2,05
SP	100	9,00	23,00	32,00	27,07	2,41
BKP	100	7,00	17,00	24,00	20,08	2,14
PE	100	6,00	17,00	23,00	20,35	2,04
KWP	100	7,00	17,00	24,00	20,01	2,17
Valid N (listwise)	100					

Sumber: Data primer diolah

Hasil pengujian statistik deskriptif pada tabel 1 menunjukkan bahwa: (1) Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai range 6, minimum 17, maksimal 23, dengan nilai rata-rata 19,98. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diambil sebagai sampel adalah cukup baik. Sedangkan nilai standar deviasi adalah 2,05, yakni menjauhi angka 0 sehingga dapat dikatakan bahwa penyebaran data adalah cukup beragam. (2) Variabel Sanksi Perpajakan mempunyai nilai range 9, minimum 23, maksimal 32, dengan nilai rata-rata 27,07. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang diambil sebagai sampel adalah cukup baik. Sedangkan nilai standar deviasi adalah 2,41, yakni menjauhi angka 0 sehingga dapat dikatakan bahwa penyebaran data adalah cukup beragam. (3) Variabel Biaya Kepatuhan Pajak mempunyai nilai range 7, minimum 17, maksimal 24, dengan nilai rata-rata 20,08. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak yang diambil sebagai sampel adalah cukup baik. Sedangkan nilai standar deviasi adalah 2,14, yakni menjauhi angka 0 sehingga dapat dikatakan bahwa penyebaran data adalah cukup beragam. (4) Variabel Penerapan *e-filing* mempunyai nilai range 6, minimum 17, maksimal 23, dengan nilai rata-rata 20,35. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* yang diambil sebagai sampel adalah cukup baik. Sedangkan nilai standar deviasi adalah 2,04, yakni menjauhi angka 0 sehingga dapat dikatakan bahwa penyebaran data adalah cukup beragam.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diperoleh hasil bahwa item-item pertanyaan pada penelitian ini valid. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi dibawah 0,05 (Sunyoto, 2011:72). Sedangkan berdasarkan nilai alpha cronbach menunjukkan bahwa besarnya nilai cronbach alpha pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari 0,60, dengan demikian item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel (Sunyoto, 2011:70).

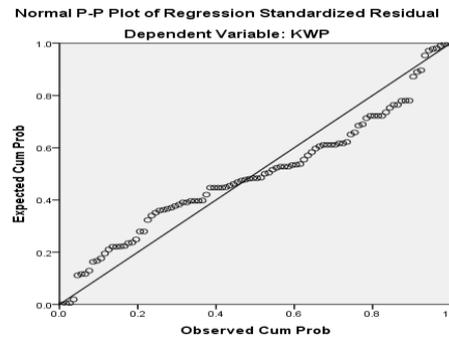
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah didalam regresi, data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) mempunyai distribusi normal atau distribusi tidak normal (Ghozali, 2011). Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov Smirnov* dalam tabel 2 dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,136 > 0,05 hal ini sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah berdistribusi normal.

Tabel 2
Uji Normalitas

Kolmogorov Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
1,159	0,136

Sumber: Data primer diolah



Gambar 1
Grafik Pengujian Normalitas
Sumber: Data primer diolah

Dengan melihat Gambar 1 pada grafik normal plot terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Selain menggunakan grafik Normal P-P of Plot regresi standart, pengujian normalitas juga didukung dengan analisis statistik menggunakan uji statistik non- parametrik Kolmogorof-Smirnov (K-S). Berikut adalah hasil dari uji statistik non-parametrik Kolmogorof-Smirnov.

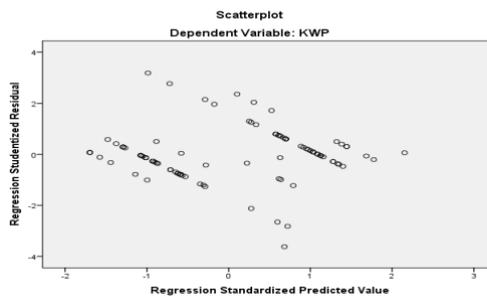
Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (independen). Hasil perhitungan nilai *tolerance* untuk setiap variabel menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikoleniaritas antara variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2011: 139).

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
KP	0,963	1,038
SP	0,939	1,065
BKP	0,927	1,079
PE	0,954	1,048

Sumber: Data primer diolah

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam regresi pada penelitian ini.



Gambar 2
Grafik Pengujian Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer diolah

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan uji statistik glejser. Uji statistik glejser dilakukan dengan mentransformasi nilai residual menjadi absolute residual dan kemudian meregresnya dengan variabel independen dalam model.

Tabel 4
Regression
UJI GLEJSER (Uji Heteroskedastisitas)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,590	1,529		1,040	,301
1 KP	-,058	,044	-,135	-1,303	,196
SP	-,007	,038	-,018	-,173	,863
BKP	,035	,043	,086	,820	,414
PE	-,009	,045	-,020	-,193	,847

a. Dependent Variable: Abs_KPWP
 Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Hal ini terlihat dari nilai signifikan diatas tingkat kepercayaan 0,05 atau 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas atas variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KPWP = (-4,281) + 0,154 KP + 0,110 SP + 0,741 BKP + 0,166 PE + e.$$

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.281	2.092		-2.047	.043
1 KP	.154	.060	.145	2.540	.013
SP	.110	.052	.122	2.105	.038
BKP	.741	.059	.730	12.514	.000
PE	.166	.061	.156	2.711	.008

a. Dependent Variable: Abs_KPWP

Sumber: Data primer diolah

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. *Adjusted R Square* berarti merupakan koefisien determinasi yang telah dikoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi penambahan variabel maupun ukuran sampel (Suliyanto, 2011:64).

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.688	1.21627

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

b. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan nilai (R) sebesar 0,837 atau 83,7%. Nilai R Square (R²) yang diperoleh pada penelitian ini yaitu 0,700 atau 70% yang menunjukkan bahwa kepatuhan pelaporan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, penerapan *e-filing*. Sedangkan sisanya yaitu 30% dipengaruhi variabel diluar model yang diteliti.

Uji Kelayakan Model

Goodness of Fit (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah model yang digunakan dalam estimasi ini layak atau cocok. Model tidak cocok jika nilai signifikansinya > 0,05. Model dikatakan cocok jika nilai signifikansinya ≤ 0.05 (Suliyanto, 2011:56).

Tabel 7
Hasil Uji Goodness of Fit

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	328.454	4	82.114	55.508	.000 ^b
	Residual	140.536	95	1.479		
	Total	468.990	99			

a. Dependent Variable: KPWP

b. Predictors: (Constant), PE, SP, KP, BKP

Sumber: Data primer diolah

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji apakah individual variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Ho tidak dapat ditolak jika nilai signifikansi $> 0,05$. Dan Ha diterima jika nilai signifikansinya $\leq 0,05$, dan arah koefisien positif (Suliyanto, 2011:56).

Tabel 8
Hasil Uji t
Coefficients^a

	Model	Unstandardized		Standardized		T	Sig.
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	-4.281	2.092			-2.047	.043
1	KP	.154	.060	.145		2.540	.013
	SP	.110	.052	.122		2.105	.038
	BKP	.741	.059	.730		12.514	.000
	PE	.166	.061	.156		2.711	.008

a. Dependent Variable: Abs_KPWP

Sumber: Data primer diolah

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian uji t penelitian pada tabel 8 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikan dari kualitas perpajakan yaitu sebesar $0,013 < 0,05$, yang berarti $0,013$ lebih kecil dari $0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat diterima.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang berhubungan dengan pemberian suatu kepuasan terhadap pelanggan, dengan memberikan fasilitas seperti teknologi informasi yang modern, petugas tanggap dan cepat, dan gedung tempat pelayanan terpadu yang sudah cukup memadai serta pelayanan mutu yang baik maka akan memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan tersebut lebih merasa diperhatikan keberadaannya.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016), Abdi (2017), Fuadi dan Mangoting (2013), Utama (2013), Sucahyani dan Sukarta (2017), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sucahyani dan Sukartha (2017), dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak maka akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak sehingga kepatuhannya dalam membayar pajak juga akan meningkat. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan, sehingga kepatuhan dalam bidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Kualitas pelayanan disebut sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian uji t penelitian pada tabel 8 pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikan dari sanksi perpajakan yaitu sebesar $0,038 < 0,05$, yang berarti $0,038$ lebih kecil dari $0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat diterima.

Sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Wajib pajak akan mematuhi

kewajiban perpajakannya apabila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak jumlah tunggakan pajak yang masih harus dibayar oleh wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak harus melunasinya (Jatmiko, 2006).

Hasil penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016), Fuadi dan Mangoting (2013), Utama (2013), Sucahyani dan Sukarta (2017), yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya (Susmita dan Supadmi, 2016).

Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian uji t penelitian pada tabel 8 pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikan dari biaya kepatuhan pajak yaitu sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti $0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat diterima.

Biaya kepatuhan adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan pembayaran kewajiban perpajakannya. Biaya kepatuhan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh (Susmita dan Supadmi, 2016).

Hasil penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Yahya, (2015), yang menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Numantu 2008 (dalam Yahya, 2015), biaya kepatuhan merupakan semua biaya baik secara fisik maupun psikis yang harus dipikul oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian uji t penelitian pada tabel 8 pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikan dari penerapan *e-filing* yaitu sebesar $0,008 < 0,05$, yang berarti $0,008$ lebih kecil dari $0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 yang menyatakan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat diterima.

E-filing pajak merupakan bentuk modernisasi administrasi dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online melalui situs jejaring *e-filing* pajak dari DJP atau penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP.

Hasil penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016), Abdi (2017), yang menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan diterapkannya *e-filing* ini dapat menyampaikan SPT nya kapan saja, dan dimana saja selama tersambung jaringan internet sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat. Semakin baik penerapan *e-filing* yang dilaksanakan, maka akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat. (2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Artinya semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan, maka tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat. (3) Biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Artinya semakin biaya kepatuhan pajak tinggi maka tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat. (4) Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan seperti penerapan *e-filing*, maka tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat.

Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: (1) KPP Pratama Surabaya Karangpilang sudah memberikan pelayanan yang baik dan prima serta dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban, sehingga diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik dan prima ini dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan lagi agar wajib pajak lebih merasa diperhatikan dan mendapatkan kepuasan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (2) Petugas pajak perlu mengadakan penyuluhan tentang sanksi perpajakan agar wajib pajak tidak melanggar sehingga dapat mengurangi wajib pajak yang melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak yang dikenakan kepada WP OP harus secara adil dan sesuai dengan pelanggarannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP OP. (3) Biaya kepatuhan pajak maka diharapkan pemerintah dapat membuat suatu kebijakan sehingga dapat memudahkan dan menguntungkan bagi WP OP sehingga mereka tidak perlu mengeluarkan biaya kepatuhan yang besar sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP OP. (4) Penerapan sistem *e-filing* ini lebih ditingkatkan karena masih banyaknya WP yang masih belum mengerti tentang sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* ini perlu dikembangkan agar wajib pajak tidak perlu lagi datang ke KPP untuk melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga hal tersebut dapat mempermudah dan mengefisienkan dalam pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang. Padang.
- Agustiningsih, W. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Amali, M. N. 2014. *Konsepsi Compliance Cost*. [http://catatannaim.blogspot.co.id/2014.11/November/2014\(14:34\)](http://catatannaim.blogspot.co.id/2014.11/November/2014(14:34)).
- Anshori, M. dan S. Irawati. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Airlangga University Press (AUP). Surabaya.
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Fuadi, A. O., dan Y. Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-journal akuntansi Universitas Kristen Petra*. 1(1).
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Keputusan Direktorat Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. Tanggal 14 Mei. Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara online.
- Mahardika, I. G. N. P. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kpp Pratama Singaraja. *E-journal akuntansi Universitas Pendidikan Ganesa*. 5 (1): 5-7.
- Manurung, S. 2013. Kompleksitas Kepatuhan Pajak. <http://www.pajak.go.id>. 14 November 2017 (21.04).
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mipraningsih, A. 2017. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Sunset Policy, Sanksi, Pelayanan Fiskus, Dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak. *E-journal akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. 8(2): 15-23.
- Murtedjo, R, R. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Jakarta Kembangan. *E-journal akuntansi Universitas Bina Nusantara*. 9 (2).
- Mustikasari, E. 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*:1-41.
- Pujiwidodo, D. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-journal Akuntan Program Studi Manajemen Perpajakan; Akademi Manajemen Keuangan BSI Jakarta*. 1 (1): 92-116.
- Puspitarini, A. 2016. Implementasi Sistem *E-filing* SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. *Skripsi*. STIESIA. Surabaya.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Pertama Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rusli, D. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Pajak Pedagang Eceran Sektor Formal Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Skripsi*. Sekolah Pascasarjana. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Saeroji, O. 2017. Menakar Kadar Kepatuhan Wajib Pajak. <http://www.pajak.go.id>. 15 November 2017 (21:48).
- Silaban, H, B. 2012. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Pada Pegawai Yaitu Dosen Upn "Veteran" Yogyakarta). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.
- Sofyan, M. T. 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara. Tangerang.
- Sucahyani, N. M. A., dan I. M. Sukartha. 2017. Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel. *E-journal Akuntansi Universitas Udayana*. 20 (1): 231-260.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonomi Terapan: Teori dan Aplikasi SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Sunyoto, D. 2011. *Analisi Regresi dan Uji Hipotesis*. CAPS. Yogyakarta.

- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Universitas Udayana*. 4 (2).
- Susmita, P. R., dan N. L. Supadmi. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak. *E-journal Akuntansi Universitas Udayana*. 14 (2): 1239-1269.
- Tjiptono, F. 1998. Kualias Pelayanan Prima. <https://tesisdisertasi.blogspot.co.id>. 13 Oktober 2017 (13:22).
- Utama, I. W. M. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Bersama Samsat. *E-journal akuntansi Universitas Udayana*. 2 (2): 452-470.
- Yahya, R. 2015. Pengaruh biaya kepatuhan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-journal akuntansi Universitas Komputer Indonesia*. 2 (2).