

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Faisal Harel Muhammad

faisalhar88@gmail.com

Titik Mildawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine and analyze the effect of implementation of e-filing and service quality on the individual taxpayers' compliance at the Mojokerto Pratama Tax Office. While, the research was quantitative with questionnaires as the instrument. Moreover, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based criteria given. In line with, there were 100 individual taxpayers registered at the Mojokerto Pratama Tax Office as sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 26. The research result concluded e-filing had positive effect on the individual taxpayers' compliance. This happened as taxpayers were easier in submitting Annual Tax Return. Besides, the process could be safe, quick, and whenever tax payers wanted to pay and report tax payable, there were no fees would be charged. Besides, taxpayers were no longer need to calculate as they had already used the system and was do online. As consequence, it made taxpayers were obedient in paying and reporting tax payable ontime. In addition, the service quality had positive effect on individual taxpayers' compliance. In other words, the better the quality of service provided and in accordance with what is expected by the taxpayers, the more taxpayers would be obedient in paying and reporting the tax payable ontime.

Keyword: e-filing, service quality, taxpayers'

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E-Filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena hal ini didukung karena wajib pajak lebih mudah dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan dapat dilakukan dengan aman, cepat, dan kapan saja wajib pajak ingin membayar dan melaporkan pajak terutang, tidak dibebankan biaya saat pelaporan SPT, wajib pajak tidak lagi perlu menghitung karena sudah menggunakan sistem dan dilakukan secara *online*, hal tersebut membuat wajib pajak patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutangnya dengan tepat waktu. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutangnya dengan tepat waktu.

Kata Kunci: *e-filing*, kualitas pelayanan, wajib pajak

PENDAHULUAN

Pada era sekarang suatu Negara untuk melakukan pembangunan nasional diperlukannya biaya yang relatif banyak, maka dari itu peran pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pembangunan nasional adalah dengan cara pemungutan pajak. Dalam hal ini dibutuhkan partisipasi antara kedua belah pihak yaitu masyarakat dengan pemerintah. Dengan hal ini peran masyarakat sangatlah dibutuhkan salah satunya dengan taatnya dalam

pembayaran pajak, begitupun juga pemerintah yang memiliki peran mempermudah proses dalam membayar pajak. Menurut Direktorat Jendral Pajak masalah yang dialaminya sekarang adalah susahnya menerima pembayaran pajak dari masyarakat yang menjadi target penerimaan negara. Alasan susahnya menerima pembayaran pajak dari masyarakat dikarenakan kurangnya kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh dalam penerimaan pajak di kas negara, semakin rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin rendahnya penerimaan negara pada sektor perpajakan. Maka dari itu pemerintah berusaha untuk memberikan fasilitas atau konsep-konsep terbaru dari proses pembayaran perpajakan. Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan dengan sistem *online* yaitu dengan *E-Filing*. Tujuan dari penerapan sistem *E-Filing* adalah untuk mempermudah WP OP untuk membayar dan melaporkan laporan SPT tahunannya secara *online*. Pada aplikasi *E-Filing* para wajib pajak dapat melaporkan dan mengisi SPT Tahunan orang pribadi yaitu 1770, 1770S, dan 1770SS. Pada jenis SPT 1770SS dan 1770S oleh DJP telah disediakan formulir pada aplikasi *E-Filing* (pajak.go.id). Dengan disediakannya sistem *E-Filing* maka yang diharapkan masyarakat membayar dan melaporkan pajaknya dengan tepat waktu. Kurangnya minat masyarakat Indonesia membayar dan melaporkan SPT melalui sistem *E-Filing* karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak. Pelayanan yang diperlukan bukan hanya pada saat wajib pajak datang ke kantor pajak atau *offline* tetapi juga ditingkatkan pelayanan pada wajib pajak melalui *online* maupun telepon.

Salah satu penyebab wajib pajak tidak membayar dan melaporkan pajak yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya karena para pegawai kantor DJP dinilai kurang memberikan pelayanan yang baik kepada para wajib pajak. Pada dasarnya membayar pajak adalah kewajiban para wajib pajak dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Oleh sebab itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan kemudahan bagi para wajib pajak dalam membayar pajak dan menjadikan suasana nyaman (Ghoni, 2012). Indikator terpenting yang dapat dinilai oleh wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Jika para wajib pajak merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai DJP maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah meningkatkan pemahaman tentang perpajakan, perluasan tempat pelayanan, dan kemudahan mendapatkan informasi bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya (Susmita dan Supadmi, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS

Theory of Planned Behavior

Menurut (Susmita dan Supadmi, 2016) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi dan dijelaskan dengan kajian psikologi melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori TPB juga menjelaskan bahwa perilaku dari individu tersebut akan muncul ketika individu tersebut memiliki niat yang bisa mempengaruhi perilakunya untuk melakukan pembayaran perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Niat tersebut dapat disebabkan oleh tiga faktor yaitu *Behavior Belief*, *Normative Belief*, dan *Control Believ*. Penerapan *e-filing* dapat dikaitkan dengan faktor *behavior believ* dimana wajib pajak percaya akan hasil dan evaluasi yang baik ketika menggunakan *e-filing*, dan pada akhirnya wajib oajak akan patuh membayar dan melaporkan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan *normatif belief* dan *cormative believe* wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila pelayanan yang diberikan

baik dengan adanya harapan dan dorongan oleh orang lain. *Theory of Planned Behavior* sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena kesan yang sudah terbentuk di dalam pemikiran individu akan berpengaruh pada kepercayaan pada individu ketika akan melakukan sesuatu. Kepercayaan ini ada karena sesuatu yang mendukung serta sikapnya akan mempengaruhi patuh apa tidaknya memenuhi kewajiban membayar dan melaporkan perpajakan.

Definisi Pajak

Perpajakan adalah kontribusi wajib yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat (wajib pajak), yang terutang dan dibebankan kepada wajib pajak orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa dan tidak mendapat imbalan secara langsung, dan berguna untuk menggerakkan roda perekonomian Indonesia (Mardiasmo, 2016:3). Sedangkan menurut (Soemitro, 2004) mengatakan pajak ialah iuran rakyat untuk kas negara yang telah diatur oleh undang-undang dan tidak mendapatkan timbal balik, tetapi langsung dialokasikan untuk kepentingan publik untuk mensejahterakan masyarakat. Disimpulkan bahwa perpajakan adalah unsur-unsur yang dapat dijelaskan sebagai iuran rakyat kepada negara, dan negara berhak untuk memungut berupa uang (bukan barang). Pajak dipungut dengan landasan dan kekuatan undang-undang yang mengaturnya, tanpa jasa timbal balik pemerintah tidak diperbolehkan adanya kontrapresi individual oleh pemerintah, digunakan untuk kepentingan rumah tangga negara seperti mensejahterakan masyarakat luas.

Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak menurut (Mardiasmo, 2016:4) yaitu: (1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*) adalah pajak adalah salah satu sumber penerimaan pemerintah guna membiayai pengeluaran pemerintah; (2) Fungsi Mengatur (*Regulaerend*) alat guna mengatur dan melaksanakan perekonomian dan kebutuhan sosial negara; (3) Fungsi pemerataan (*Redistribution*) yang artinya pajak berfungsi sebagai pemerataan yang harus bersifat adil kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan; (4) Fungsi stabilisasi (*Stabilitation*) yaitu pajak berfungsi untuk menstabilkan harga serta laju inflasi negara.

Sistem Pemungutan Pajak

Di Indonesia menerapkan tiga sistem pemungutan pajak (Mardiasmo, 2016:9). Sistem tersebut terdiri dari: (1) *Official Assesment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan tarif besarnya pajak terutang wajib pajak adalah pemerintah sendiri. Ciri - ciri dari *Official assesment system* adalah fiskus diberi wewenang guna menentukan besarnya pajak terutang, para wajib pajak bersifat pasif, utang pajak timbul ketika diterbitkannya surat ketetapan oleh fiskus; (2) *Self assesment system* adalah suatu sistem yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri berapa besarnya pajak yang terutang. Ciri - ciri dari *self assesment system* adalah wajib pajak menentukan sendiri besar pajak yang terutang, wajib pajak melakukan aktivitas menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, pihak fiskus hanya mengawasi dan tidak perlu ikut campur; (3) *Withholding system* adalah pemungutan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga (bukan wajib pajak, dan bukan fiskus) dan diberi wewenang untuk memotong atau memungut pajak yang terutang pada wajib pajak. Ciri - ciri dari *withholding system* adalah wewenang tersebut diberikan penuh kepada pihak ketiga untuk memotong dan memungut pajak yang terutang wajib pajak.

Penerapan E-Filing

E-Filing adalah layanan yang digunakan untuk menyampaikan laporan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik bagi wajib pajak orang pribadi maupun wajib

pajak badan yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) menggunakan media internet melalui (*Application Service Provider*) ASP (pajak.go.id). Pihak ketiga lainnya juga bisa memungut pajak kepada wajib pajak, untuk mempermudah pelaporan dan tidak perlu mencetak dokumen pelaporan (Doly, 2014). Saat ini hanya SPT Tahunan orang pribadi Formulir 1770 dan Formulir 1770S, SPT Masa PPh Pasal 21/26, SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2), SPT PPh Badan Formulir 1771 dan SPT Masa PPnBM dan PPN yang bisa dikaporkan ke sistem *E-Filing* secara *online*.

Kualitas Pelayanan

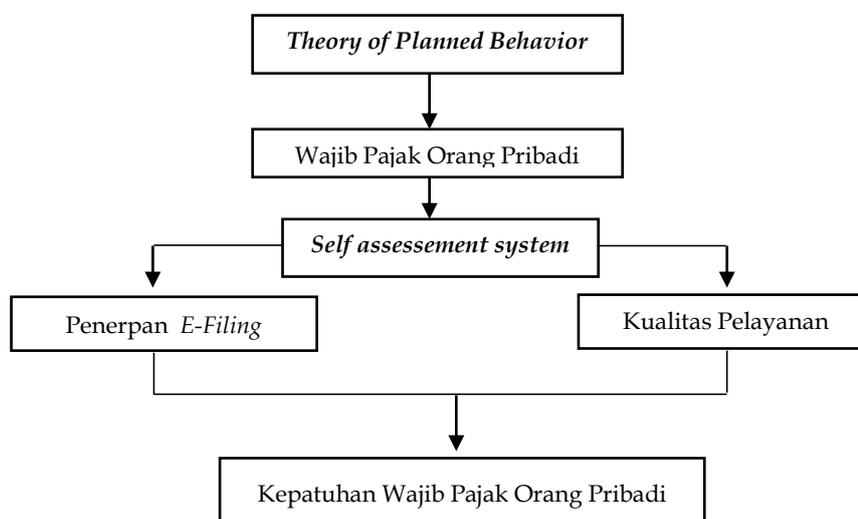
Pelayanan adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu dengan memerlukan kepekaan serta hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Pelayanan dalam bidang pajak memiliki makna dimana wajib pajak diberikan pelayanan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna bagi wajib pajak untuk membantu kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan petugas pelayanan diharapkan memiliki kompetensi yang baik atas segala hal tentang perpajakan di Indonesia. Pelayanan dianggap berkualitas ketika pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan adalah ketaatan para wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajak terutangya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ghoni, 2012). Kepatuhan wajib pajak merupakan sesuatu yang penting karena sistem perpajakan Indonesia menggunakan sistem *self assesement system* dimana proses pelaporan dan pembayaran pajak terutangya dilakukan sendiri dengan kesadaran wajib pajak. Maka dari itu kepatuhan wajib pajak harus disosialisasikan ke pada masyarakat dengan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena perpajakan merupakan sumber utama penerimaan negara.

Rerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah dijelaskan di atas maka dapat disusun kerangka pemikiran pengaruh penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yaitu: (1) Erwanda *et al.* (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan *E-Filing*. Variabel independen penelitian ini adalah penerapan *E-Filing*, dan pengetahuan perpajakan serta variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi biaya kepatuhan. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Susmita dan Supadmi (2016) melakukan penelitian kualitas pelayanan dan penerapan *E-Filing*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *E-Filing* serta variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (3) Mardiana *et al.* (2016) melakukan penelitian kualitas pelayanan, penelitian ini juga meneliti dengan variabel self assessment, tingkat pengetahuan, tingkat penghasilan, sanksi pajak, tingkat pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak dan dengan variabel dependen Kepatuhan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak; (4) Zahrani (2018) melakukan penelitian kualitas pelayanan, serta diteliti dengan variabel independen pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak memiliki sifat kepatuhan dalam membayar pajaknya.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berkembangnya teknologi semakin maju tidak luput dengan sistem perpajakan juga semakin maju. Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan dengan sistem *online* yaitu dengan *E-Filing*. Hampir seluruh masyarakat Indonesia saat ini tidak luput dengan adanya *handphone* maka dari itu Direktorat Jendral Pajak meluncurkan aplikasi perpajakan. Penyampaian menggunakan *E-Filing* lebih mudah untuk dilakukan, selain mudah perhitungan yang disediakan oleh sistem sudah terjamin kebenaran, data diri dijamin kerahasiaannya, lebih cepat, dan ramah lingkungan dikarenakan tidak membutuhkan lagi berkas berupa kertas. Hal ini juga didukung dengan diterapkan sistem pemungutan pajak di Indonesia yaitu *self assessment system*, dimana wajib pajak menentukan sendiri besar pajak yang terutang, wajib pajak melakukan aktivitas menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Hal tersebut juga didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan Inaya (2018), menyatakan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka dapat diartikan semakin baik penerapan *E-Filing* maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan atau bantuan yang diberikan kepada wajib pajak agar terciptanya kepuasan. Kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan layanannya bagi kepatuhan wajib pajak dalam jangka pendek ataupun jangka panjang bagi wajib pajak yang akan membayar atau melaporkan pajaknya.. Pelayanan dianggap berkualitas ketika pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus. Wajib pajak akan patuh untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya ketika pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan

Pajak bermutu dan memberikan yang terbaik dan nyaman. Ketika masyarakat wajib pajak belum menggunakan *e-filing* ataupun sudah maka wajib pajak juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut juga didukung dengan beberapa penelitian yang dilakukan Novitasari (2018) yang menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada para wajib pajak maka wajib pajak memiliki motivasi dan niat untuk membayar dan melaporkan pajak terutang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah H_2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *survey*. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan guna meneliti populasi ataupun sampel tertentu, instrument penelitian sebagai pengumpulan data, dengan analisis data menggunakan statistik, dengan tujuan untuk menguji suatu hipotesis (Sugiyono, 2017:8). Populasi adalah wilayah generalisasi atas subyek/obyek yang memiliki karakteristik serta kualitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi (objek) dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan telah menggunakan sistem *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

Teknik Pengambilan Sampel

Banyaknya populasi dalam penelitian ini maka, metode penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2017) Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan metode penarikan sampel tersebut kriteria penentuan sampel atau responden adalah wajib pajak yang telah terdaftar di KPP Pratama Mojokerto dan memiliki NPWP. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Mojokerto yang terdaftar dan memiliki NPWP berjumlah 166.835 orang. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

N : populasi penelitian

n : sample yang diambil dari populasi

e : signifikansi kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

Dengan perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{166.835}{1 + 166.835(0,1)^2}$$

$$n = \frac{166.835}{1.669,35}$$

n = 99,94 dibulatkan 100

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *survey*, dengan cara menyebarkan secara langsung dengan daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada responden wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto. Guna

memperoleh jumlah sampel yang mencukupi bagi penulis maka kuesioner disebarakan langsung ke wajib pajak dan dikembalikan pada saat wajib pajak telah mengisi kuesioner. Metode *survey* melalui kuesioner ini menghasilkan data primer yang merupakan acuan bagi peneliti dalam mengelola data guna pengujian hipotesis.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel dan Definisi operasional variabel adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang mempengaruhinya. Menurut Sugiyono (2017:59) Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Sugiyono (2017:61) Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan.

Penerapan E-Filing

E-Filing adalah sistem untuk menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *online* dan bisa diakses kapan pun dan dimanapun, dan bisa diakses menggunakan ponsel ataupun perangkat komputer melalui *website* DJP (Direktorat Jendral Pajak) serta ASP (*application Service Provider*) (pajak.go.id). Indikator untuk mengukur penerapan sistem *E-Filing* menurut (Inaya, 2018) adalah: (1) Penyampaian SPT dapat dilakukan dengan aman, cepat, dan kapanpun ketika ada waktu luang; (2) Perhitungan dapat dilakukan dengan cepat dan WP OP tidak perlu melakukan perhitungan kembali karena sudah terkomputerisasi; (3) Mengisi SPT dengan bentuk *wizard* hal itu sudah lebih mempermudah WP OP; (4) Data yang disampaikan wajib pajak lengkap dan aman karena sistem langsung otomatis memvalidasi pengisian SPT; (5) Wajib pajak tidak perlu mengeluarkan kertas untuk dokumen, dan menjadi ramah lingkungan; (7) Tidak perlu mengirim dokumen-dokumen pelengkap kecuali KPP untuk meminta kembali. Variabel penerapan *e-filing* diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, dengan kategori jawaban terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dimana hal yang berhubungan dengan barang dan jasa yang diharapkan memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2000). Kualitas pelayanan merupakan ukuran dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan petugas pelayanan diharapkan memiliki kompetensi yang baik atas segala hal tentang perpajakan di Indonesia. Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan menurut (Artha dan Setiawan, 2016) adalah: (1) Mudah dalam mendapatkan sosialisasi perpajakan dari petugas; (2) Formulir dapat didapatkan dengan mudah ketika akan menggunakan untuk melaporkan pajak; (3) Fasilitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak dianggap nyaman oleh wajib pajak; (4) Petugas berperilaku baik terhadap wajib pajak; (5) Sarana dan prasana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto telah memadai; (6) Wajib pajak mengetahui peraturan yang terbaru yang ada di Kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Mojokerto yang telah disosialisasikan oleh petugas pajak; (7) Wajib pajak merasa tidak kesusahan untuk memahami peraturan yang terbaru. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, dengan kategori jawaban terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan adalah ketaatan para wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajak terutangya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ghoni, 2012). Wajib pajak berhak untuk melaporkan dan menghitung besarnya pajak terutangya dan membayar sendiri pajaknya sesuai dengan perundang-undangan. Indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Riani, 2018) adalah: (1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan sukarela tanpa paksaan; (2) Kepatuhan untuk melaporkan pembayaran pajak terutang dan pajak tunggakan; (3) Kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak tepat waktu dan sebelum batas akhir yang sudah ditentukan; (4) Kepatuhan dalam memiliki NPWP sebagai wajib pajak; (5) Kepatuhan untuk taat kepada peraturan perundang - undangan perpajakan dalam menyampaikan SPT; (6) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar Pajak Penghasilan (PPh) dengan benar. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5, dengan kategori jawaban terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, kurang setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah stastistik yang menggambarkan karakteristik atau fenomena yang dikumpulkan dan tanpa adanya kesimpulan untuk digeneralisasikan (Wiyono, 2011:171). Penelitian deskriptif ini untuk menggambarkan penerapan *E-Filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini, diharapkan penulis mengetahui variabel-variabel yang berdistribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata, median, dan penyimpangan baku atau standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian.

UJI KUALITAS INSTRUMEN

Uji Validitas

Tujuan dari dilakukannya uji validitas ini adalah untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan yang harus dirubah bahkan harus dihilangkan karena pertanyaan tersebut tidak relevan. Uji validitas sering digunakan dalam menguji kuesioner, apakah kuesioner tersebut telah tepat dalam mengukur apa yang harus diukur (Ghozali, 2011:45). Dasar pengambilan keputusan analisis untuk pengujian validitas yaitu: (a) Jika $r_{hitung} > r_{table}$ dan nilai positif, maka butir atau indikator tersebut valid; (b) Jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka butir atau indikator tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan guna mengukur kuesioner tersebut dapat dipercaya. Reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu objek yang sama (Ghozali, 2011:147). Reliabilitas dikatakan baik ketika variabel kontruk memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6. *Alpha Cronvach's* adalah tolak ukur yang digunakan untuk menafsirkan korelasi skala yang dibuat dengan dengan skala variabel yang ada.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu populasi data berdistribusi normal atau tidak. Jika analaisis menggunakan analisis parametric, maka populasi data harus berdistribusi normal. Jika nilai *asym.sig* atau signifikansi $< 0,05$ maka populasi data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikansi $> 0,05$ maka populasi data tersebut berdistribusi normal (Ghozali, 2011). Pada prinsipnya normalitas juga dapat dideteksi dengan

melalui grafik penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal histogram dari residualnya *Normal P-Plot Regression Standardized Residual* dapat dilihat bahwa data telah terdistribusi normal yang mana dijelaskan dengan titik-titik yang mengikuti arah garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu X (*Observed Cum Prob*) dengan sumbu Y (*Expected Cum Prob*) serta memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk penelitian. Dasar pengambilan keputusan: (a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas; (b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogram dan/atau mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Dengan ketentuan $VIF < 10$, dan $Tolerance > 0,10$, dari ketenruan tersebut maka variabel dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas (Ghozali, 2011).

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan Variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residualnya memiliki varian yang sama disebut homoskedastisitas dan jika varian tidak sama maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot yaitu: (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu, yang teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu, Penerapan *E-Filing*, kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = a + b_1 PE + b_2 KP + e$$

Keterangan:

KWP	:	Kepatuhan Wajib Pajak
a	:	kontanta
b1b2	:	koefisien PE, KP
PE	:	Penerapan <i>E-Filing</i>
KP	:	Kualitas pelayanan
e	:	signifikasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

UJI HIPOTESIS

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah koefisien yang intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam hal menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2013:93). Koefisien determinasi juga dapat mengukur seberapa jauh pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria untuk menguji koefisien determinasi adalah bila R^2 mendekati angka 1 atau semakin besar nilai R^2 disimpulkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya jika R^2 mendekati angka nol atau semakin kecil nilai koefisien bahwa variabel independen tidak mampu menjelaskan variabel dependen.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun Kriteria pengujian secara simultan dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5% yaitu : (a) jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka model penelitian dikatakan layak; (b) jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka model penelitian dikatakan tidak layak.

Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011) adapun kriteria pengujian secara persial dengan tingkat $\alpha = 0,05\%$ atau 5% yaitu : (a) jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. (b) jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ artinya H_0 diterima H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 1
Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan <i>E-Filing</i>	100	24	35	29,87	2,824
Kualitas Pelayanan	100	21	35	29,58	3,627
Kepatuhan Wajib Pajak	100	13	25	21,27	2,719

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa variabel Penerapan *E-Filing* memiliki nilai minimum sebesar 24 dan nilai maksimum sebesar 35. Nilai rata-rata (mean) sebesar 29,87 dengan standar deviasi sebesar 2,824. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 21 dan nilai maksimum sebesar 35. Nilai rata-rata (mean) sebesar 29,58 dengan standar deviasi sebesar 3,627. Sedangkan variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 13 dan nilai maksimum 25. Nilai rata-rata (mean) sebesar 21.27 dengan standar deviasi sebesar 2,719.

Uji Validitas

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-Filing

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
PE.1	0,399	0,195	Valid
PE.2	0,530	0,195	Valid
PE.3	0,527	0,195	Valid
PE.4	0,589	0,195	Valid
PE.5	0,740	0,195	Valid
PE.6	0,743	0,195	Valid
PE.7	0,769	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa PE1, PE2, PE3, PE4, PE5, PE6, PE7 pada variabel penerapan *E-Filing* memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal tersebut dapat dikatakan indikator penerapan *E-Filing* valid.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
KP.1	0,561	0,195	Valid
KP.2	0,733	0,195	Valid
KP.3	0,640	0,195	Valid
KP.4	0,738	0,195	Valid
KP.5	0,783	0,195	Valid
KP.6	0,734	0,195	Valid
KP.7	0,700	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP7 pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal tersebut dapat dikatakan indikator kualitas pelayanan valid.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
KWP.1	0,542	0,195	Valid
KWP.2	0,802	0,195	Valid
KWP.3	0,795	0,195	Valid
KWP.4	0,829	0,195	Valid
KWP.5	0,847	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa KWP1, KWP2, KWP3, KWP4, KWP5 pada variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal tersebut dapat dikatakan indikator kepatuhan wajib pajak valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Hasil Reliabilitas
Reliability Statistics

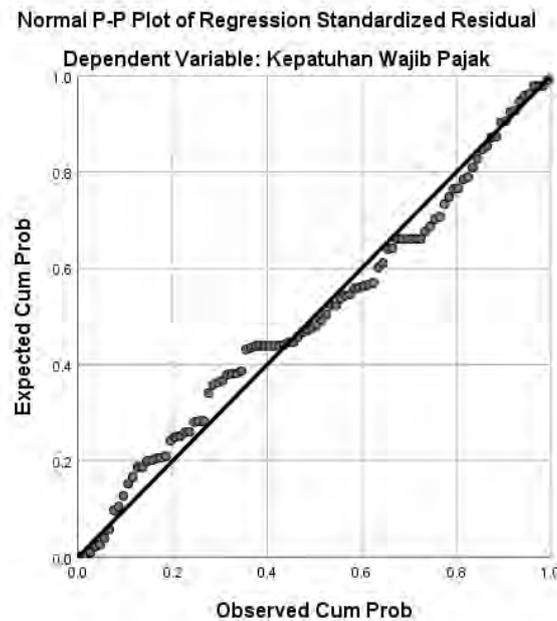
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Penerapan E-Filing	0,749	7	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,821	7	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,824	5	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan variabel dalam penelitian ini yaitu penerapan *E-Filing*, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak memiliki *cronbach's alpha* masing-masing sebesar 0,749; 0,821; 0,824. Sehingga variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel karena masing-masing nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual terdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-Plot Regression Standardized Residual* dan juga menggunakan uji statistic *non-parametric Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan Gambar 2 *Normal P-Plot Regression Standardized Residual* dibawah dapat dilihat bahwa data telah terdistribusi normal yang mana dijelaskan dengan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogram dan/atau mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2
Hasil Uji Normalitas untuk
Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,107 lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal.

Tabel 6
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov
One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Paramaters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,27319372
Most Extreme Differences	Absolute	0,081
	Positive	0,068
	Negative	-0,081
Test Statistic		0,81
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,107 ^c

- a. Test distribution Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data primer diolah, 2020

Uji Multikolinieritas

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficient^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,679	1,473
Kualitas Pelayanan	0,679	1,473

- a. Dependent variable: Kepatuhan Wajib Pajak

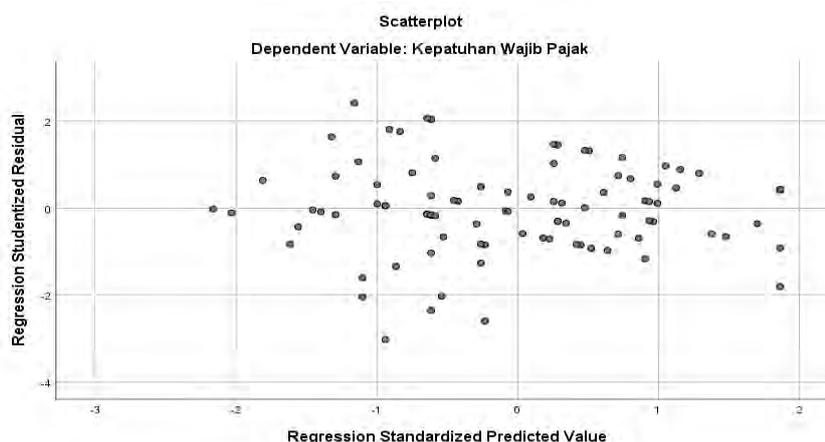
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai VIF dari variabel penerapan *E-Filing* sebesar 1,473 sedangkan VIF variabel kualitas pelayanan sebesar 1,473. Nilai *Tolerance* pada variabel penerapan *E-Filing* sebesar 0,679 sedangkan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,679. Dalam hasil uji multikolinieritas di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas karena kedua variabel memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* dibawah 1.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residualnya memiliki varian yang sama disebut homoskedastisitas dan jika varian tidak sama maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* yaitu (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik

yang membentuk suatu pola tertentu, yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. (b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Dependen KWP
Sumber: Data primer diolah, 2020

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficient		Standar Coefficient		
	B	Std. Error	Beta	t	sig.
(Constant)	5,579	2,526		2,208	0,030
Penerpan <i>E-Filing</i>	0,286	0,099	0,297	2,879	0,05
Kualitas Pelayanan	0,242	0,077	0,323	3,134	0,02

a. Dependent variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8, dapat diketahui analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:
 $KWP = 5,579 + 0,286 PE + 0,242 KP + e$

Dari hasil regresi di atas dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut:

Koefisien penerapan *E-Filing* dalam persamaan linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan angka positif sebesar 0,286. Maka dapat diartikan penerapan *E-Filing* memiliki hubungan searah dan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin kuat pengaruh variabel penerapan *E-Filing* maka akan memberikan dampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefisien kualitas pelayanan dalam persamaan linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan angka positif sebesar 0,242. Maka dapat diartikan kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin kuat pengaruh variabel kualitas pelayanan maka akan memberikan dampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Koefisien Determinasi

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,548 ^a	0,301	0,286	2,297

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filing

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 9 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang menunjukkan nilai R Square untuk model regresi dalam penelitian ini sebesar 0,301 atau 30,1%. Angka tersebut menunjukkan angka korelasi yang cukup. Maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi dari model yang digunakan dalam penelitian Penerapan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 30,1% sedangkan sisanya sebesar 69,9% dijelaskan oleh faktor lainnya.

Uji Kelayakan Model

Tabel 10
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Square	Df	Mean of Square	F	Sig.
1	Regresion	220,136	2	110,068	20,870	0,000 ^b
	Residual	511,574	97	5,274		
	Total	731,710	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filing

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 10 di atas dapat dilihat nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu penerapan *E-Filing* dan kualitas pelayanan sesuai dengan variabel penjelas terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga model di atas layak memenuhi *goodness of fit*.

Uji t

Tabel 11
Hasil Uji t
Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficient		Standar Coefficient		
	B	Std. Error	Beta	t	sig.
(Constant)	5,579	2,526		2,208	0,030
Penerpan <i>E-Filing</i>	0,286	0,099	0,297	2,879	0,05
Kualitas Pelayanan	0,242	0,077	0,323	3,134	0,02

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 11 di atas hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel independen penerapan *E-Filing* dan kualitas pelayanan dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebagai berikut: Hipotesis 1 yaitu pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,05. Dan nilai 0,05 kurang dari 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, Hipotesis 2 yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,02. Dan nilai 0,02 kurang dari 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima.

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

Berdasarkan uji regresi penerapan *E-Filing* memiliki nilai positif sebesar 0,256, maka dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uji t, variabel penerapan *E-Filing* memperoleh nilai signifikansi 0,05 pada dasarnya angka tersebut menunjukkan lebih dari sama dengan 0,05, maka dapat diartikan variabel penerapan *E-Filing* (H_1) diterima. Berkembangnya teknologi semakin maju tidak luput dengan sistem perpajakan juga semakin maju. Saat ini semakin banyak orang yang mengakses internet untuk kelangsungan hidup. Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan dengan sistem *online* yaitu dengan *E-Filing*. Yang diharapkan wajib pajak semakin patuh terhadap kewajiban perpajakannya. *E-Filing* merupakan salah satu bentuk reformasi dalam sistem administrasi perpajakan yang mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada publik khususnya wajib pajak orang pribadi dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik dan sangat fleksibel untuk digunakan.

Banyak wajib pajak yang kewajiban membayar pajaknya telah dipotong oleh pemberi kerja, tapi dalam wilayah Mojokerto masih banyak juga para wajib pajak yang masih belum dipotong oleh pemberi kerja. Dan banyak juga wajib pajak yang penghasilannya dua pemberi kerja. Hal ini juga didukung oleh banyaknya jumlah responden dengan jenis wajib pajak pegawai lebih banyak dari wajib pengusaha, tetapi penggunaan *E-Filing* tersebut sangat membantu para wajib pajak pegawai yang kewajiban untuk membayar pajaknya masih belum dipotong oleh pemberi kerja. Pelaporan melalui *E-Filing* juga dapat dilakukan di kantor pelayanan pajak pratama Mojokerto untuk wajib pajak yang masih kurang paham alur untuk melapor dan membayar pajaknya. Keuntungan yang diperoleh wajib pajak dengan melaporkan dan membayar pajak melalui *E-Filing* yakni, penyampaian SPT dapat dilakukan dengan aman, cepat, dan kapan saja wajib pajak ingin membayar dan melaporkan pajak terutang, tidak dibebankan biaya saat pelaporan SPT oleh wajib pajak, wajib pajak tidak lagi perlu menghitung karena sudah menggunakan sistem, memudahkan wajib pajak untuk mengisi formulir SPT dalam bentuk *wizard*, data yang disampaikan wajib pajak lengkap dan aman karena sistem langsung otomatis memvalidasi pengisian SPT, wajib pajak tidak perlu mengeluarkan kertas untuk dokumen, dan menjadi ramah lingkungan, wajib pajak tidak perlu memberikan dokumen pelengkap (fotokopi surat yang berkaitan dengan pajak) kecuali diminta oleh pegawai KPP (pajak.go.id). Sistem *E-Filing* dapat menumbuhkan sifat kepatuhan bagi wajib pajak melalui program dan prosedur pelayanannya yang mudah dan sederhana serta bermanfaat dalam penggunaannya sehingga wajib pajak pun merasa terbantu dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uji regresi linier berganda bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan nilai

positif sebesar 0,242 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uji t yang dilakukan dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan memberikan nilai 0,02 yang pada dasarnya 0,02 kurang dari sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (H_2) dapat diterima. Kualitas pelayanan dapat dinilai ketika konsumen mengharapkan saat menerima pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya kualitas pelayanan diharapkan konsumen meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan tersebut sangat menjadi tolak ukur konsumen untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar dan melaporkan pajak. Pelayanan yang diperlukan bukan hanya pada saat wajib pajak datang ke kantor pajak atau offline tetapi juga ditingkatkan pelayanan pada wajib pajak melalui *online* maupun telepon.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dari itu selain ramah pegawai juga harus dituntut adil dan tegas kepada wajib pajak. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai dalam hal perpajakan, kemudahan dalam membayar dan melaporkan pajak secara *online*. Meskipun *E-Filing* dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun tetapi masih banyak wajib pajak yang masih kurang memahami alur untuk membayar dan melaporkan pajaknya secara *online*. Dan salah satu solusinya adalah datang ke kantor pelayanan pajak untuk meminta bantuan dari pegawai kantor pelayanan pajak. Banyak wajib pajak yang bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan untuk membayar dan melaporkan pajaknya, karena wajib pajak ingin mempermudah mereka dalam membayar dan melaporkan pajak. Pegawai Kantor Pelayanan Pajak juga dituntut untuk menjalin kerjasama yang baik dengan wajib pajak yang akan membayar dan melaporkan pajak terutangnya. Pegawai harus menjunjung tinggi nilai-nilai yang harus ditekankan pada diri pegawai tersebut yaitu akuntabilitas, integritas dan transparansi. Bukan hanya transparansi masalah berapa pajak terutang wajib pajak tapi juga peraturan-peraturan perpajakan yang harus diketahui oleh wajib pajak. Dengan adanya hal tersebut maka diharapkan wajib pajak percaya dengan pegawai kantor pelayanan pajak dan mau melaporkan pajak terutangnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uji t hipotesis 1 yaitu pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,05. Dan nilai 0,05 lebih besar sama dengan 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima. Hipotesis 2 yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,02. Dan nilai 0,02 lebih besar sama dengan 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima.

Berdasarkan hasil pengujian dan pengujian regresi tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Hasil dari penelitian ini menyatakan variabel penerapan *E-Filing* mendapatkan nilai positif pada uji regresi sebesar 0,286 maka dapat diartikan bahwa penerapan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena sistem *E-Filing* memudahkan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak terutangnya, wajib pajak tidak perlu menghitung kembali pajak terutang, tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak, dan tidak perlu membawa kertas dokumen untuk melaporkan pajak; (2) Hasil dari penelitian ini menyatakan variabel pengaruh kualitas pelayanan mendapatkan nilai positif dari uji regresi sebesar 0,242 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena semakin baik

pelayanan yang diberikan melalui *online* maupun datang langsung ke kantor pelayanan pajak maka wajib pajak akan taat untuk membayar dan melaporkan pajaknya.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan dari penelitian ini dapat disimpulkan saran sebagai berikut: (1) Lebih memperluas variabel dan menambah variabel sehingga dapat mampu membuktikan lebih jauh mengenai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) Penelitian selanjutnya dapat menambahkan responden dengan cara memperluas cakupan wilayah responden sebagai subyek penelitian dengan mempertimbangkan wajib pajak badan sebagai subyek penelitian; (3) Menjelaskan dengan detail setiap pernyataan pada kuesioner tersebut agar responden menjawab dengan jujur dan apa yang ia alami, dan juga mendampingi responden dalam menjawab setiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner; (4) Pegawai kantor pelayanan pajak pratama perlu meningkatkan kualitas pelayanannya bukan hanya ketika wajib pajak datang ke kantor pelayanan pajak tetapi juga pelayanan yang diberikan oleh wajib pajak yang melakukan pelaporan secara *online*; (5) Bagi wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan negara maka wajib pajak diharapkan mematuhi pembayaran pajak terutangnya dan lebih patuh terhadap pertaturan pajak yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Artha, K.G.W. dan P.E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Uninersitas Udayana* 17(2):913-937
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Doly, T. 2014. Sekilas Tentang E-Filing Dalam Perpajakan. <http://www.nusahati.com/2014/01/sekilas-tentang-e-filing-dalam-perpajakan/>. Diakses tanggal 17 Oktober 2019.
- Erwanda, et al. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1 (3F):1510-1517.
- Ghoni, H.A. 2012. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya* 1(1).
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Inaya, N. dan A. Riduwan. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Kualitas Teknologi Informasi dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Mardiana, et al. 2016. Pengaruh *Self Assessment* Tingkat Pengetahuan Perpajakan Tingkat Pendapatan Sanksi Pajak Persepsi Wajib Pajak Tentang Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1* 6(4).
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Novitasari, L. S. dan L. Amanah. 2018. Pengaruh Motivasi Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filing Melalui Website DJP (www.pajak.go.id).

- Riani, Y. Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerpan Aplikasi *E-system* Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Soemitro, R. 2004. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Edisi Revisi. Refika Aditama. Bandung.
- Susmita, P. R. dan N. L. Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*:1239-1269.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Empat. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wiyono, G. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Edisi Pertama. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Zahrani, N. R. dan T. Mildawati 2018. Pengaruh Pemahaman Pajak Pengetahuan Pajak Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.