

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA PABEAN CANTIKAN

Muhammad Rengga Efendi Adi Saputra

renggaefe98@gmail.com

Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Tax revenue becomes the largest country's source of income, which can be used for its development and state financing; in order to have well development and financing. This research aimed to examine whether there was effect among the implementation of e-form, tax knowledge, and taxpayers' awereness on taxpayers' compliance of KPP Pratama Pabean Cantikan, Surabaya. While, the data collection technique used incidental sampling, with individual taxpayers who meet criteria. In line with, there were 80 respondents of individual taxpayers as sample. Moreover, the research was correlation-quantitative. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regressionanalysis, in which tested partially. The research result concluded the implementation of e- form has positive effect on taxpayers' compliance. It meant, the implementation had been well received by taxpayers in reporting their taxes. Likewise, tax knowledge had positive effect on taxpayers compliance. This meant, the taxpayers who were in KPP Pratama Pabean Cantikan, Surabaya had already very good understanding of some basics of tax knowledge which occurred in Indonesia. Similarly, taxpayers' awereness had positive effect on taxpayers' compliance. In other words, the higher the taxpayers' awereness, the taxpayers' compliance would also increase.

Keywords: e-form implementation, tax knowledge, tax payers' awereness, taxpayers' compliance

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar suatu negara yang dapat dipergunakan untuk pembangunan dan pembiayaan negara, agar pembangunan dan pembiayaan negara berjalan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *incidental sampling*, dengan wajib pajak orang pribadi yang memenuhi kriteria penelitian. Sampel yang didapatkan sebanyak 80 responden. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif, dengan penelitian korelasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan diuji secara parsial. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *e-form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-form* sudah dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya. Hasil dari pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak yang berada di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sudah sangat memahami dengan baik dasar-dasar pengetahuan perpajakan yang ada di Indonesia. Hasil dari penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Kata Kunci: penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, kesadaran, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Penerimaan dari sektor pajak memegang peranan yang sangat penting untuk kelangsungan sistem pemerintahan negara Indonesia, karena sumber penerimaan terbesar suatu negara diperoleh dari pajak. Penerimaan yang bersumber dari pajak tersebut digunakan untuk pembiayaan umum dari segala kegiatan pemerintah bahkan pajak juga dapat menjadi tolak ukur dari keberhasilan perekonomian suatu negara. Manfaat yang

dirasakan dari pajak adalah fasilitas kesehatan, fasilitas transportasi, fasilitas pendidikan sarana dan prasarana umum lainnya. Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* adalah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak itu sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih banyak wajib pajak yang kurang patuh untuk melaporkan dan membayar pajak, sehingga sangat diperlukannya modernisasi sistem perpajakan yang sudah ada sebelumnya untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Terbitnya peraturan menteri keuangan No. 9/PMK.03/2018 tentang perubahan atas peraturan menteri keuangan No. 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ikut berperan mendorong wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan elektronik. Dalam peraturan tersebut diatur bahwa wajib pajak yang pernah melaporkan SPT masa atau tahunan secara elektronik wajib melaporkan SPT secara elektronik untuk SPT Pph Tahun pajak 2018 dan seterusnya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat terjadinya peningkatan rasio kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak tahun 2017 setelah tenggat waktu laporan SPT Wajib Pajak (WP) orang pribadi berakhir. Meningkatnya rasio kepatuhan diiringi dengan tingginya jumlah laporan secara elektronik atau *online*. Realisasi rasio kepatuhan SPT Orang Pribadi tahun 2018 sebesar 63,9 persen, angka ini jauh lebih baik dibanding periode yang sama tahun 2017 sebesar 61,9 persen. Total realisasi rasio tingkat kepatuhan laporan surat pemberitahuan tahunan orang pribadi dibagi kedalam dua kelompok, yaitu wajib pajak orang pribadi karyawan dan non-karyawan. Untuk rasio kepatuhan karyawan, tercatat sebesar 68 persen atau meningkat dibanding 2017 sebesar 61,9 persen serta non-karyawan sebesar 40,5 persen yang meningkat dibanding tahun 2017 sebesar 38,8 persen. Mengenai pergeseran tata cara WP orang pribadi melaporkan SPT mereka, didapati pertumbuhan pelaporan SPT secara elektronik sebesar 21,6 persen dan diharapkan selaras dengan naiknya kepatuhan wajib pajak pada tahun 2019.

Menurut data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2019) jumlah WP yang sudah melaporkan SPT Tahunannya baru mencapai 4,7 juta WP. Angka tersebut baru mencapai 25,6 persen dari total wajib pajak yang terdaftar di otoritas pajak dan yang wajib melaporkan SPT sepanjang tahun 2018 sebanyak 18,3 juta WP. Data yang dihimpun sebagian besarnya berasal dari laporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi. Sementara itu, WP Badan yang sudah melaporkan SPT mencapai 162.114 WP. Merinci lebih jauh, mayoritas WP melaporkan SPT Tahunannya melalui fasilitas *e-filling*, *e-form*, maupun *e-SPT* sebanyak 4,41 juta WP. Adapun yang melaporkan secara manual sebanyak 334.520 WP. rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian Wajib Pajak memperoleh. pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak, wajib pajak belum sepenuhnya mengetahui fungsi dan manfaat dari pajak itu sendiri. Semakin tinggi pemahaman tentang peraturan perpajakan maka Wajib Pajak akan semakin patuh untuk membayar pajaknya. bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak akan secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku.

Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak (WP) dengan melakukan pembaharuan sistem perpajakan. Berbagai macam terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi

dalam perpajakan terus dilakukan dan ditingkatkan guna memudahkan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP). Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, DJP melakukan pembaharuan dalam sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi. Hal tersebut dilakukan demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengumpulkan penerimaan pajak secara optimal sehingga pembangunan Indonesia menjadi lebih baik. Setelah sebelumnya diterbitkan berbagai fasilitas termasuk *e-filing*, *e-billing* dan *e-faktur*, awal tahun 2017 ditjen pajak kembali meluncurkan terobosan baru yaitu *e-form* yang merupakan peningkatan atas layanan *e-filling*. Dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan formulir SPT elektronik berbentuk *file* dengan ekstensi *.xpdf* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *form viewer* yang disediakan oleh pihak DJP yang diberi nama *IBM form viewer*. *E-form* ini sebagai pelengkap dan menyempurnakan kekurangan sistem *e-filling*. Namun saat ini *e-form* hanya dapat digunakan wajib pajak orang pribadi pengusaha dan wajib pajak orang pribadi karyawan dengan penghasilan di atas Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) dalam setahun yang hanya tersedia bagi pelapor menggunakan SPT 1770 yang di khususkan untuk wajib pajak perorangan sumber penghasilannya dari usaha atau pekerja bebas dan SPT 1770S dikhususkan untuk wajib pajak perorangan atau pribadi dengan penghasilan tambahan lebih dari enam puluh juta rupiah dan juga digunakan untuk pegawai yang memiliki sumber penghasilan dari dua atau lebih tempat kerja dalam masa satu tahun pajak, fasilitas *e-form* ini salah satunya ditujukan untuk mengantisipasi lonjakan penggunaan *e-filling* yang dapat mengganggu kelancaran pada sistem pelaporan dan dapat mempermudah proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Peningkatan layanan ini dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *E-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) apakah penerapan *e-form* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, (2) apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, dan (3) apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan penelitian ini yaitu: (1) pengaruh penerapan *e-form* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, (2) pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, dan (3) pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

TINJAUAN TEORITIS

Perpajakan

Berdasarkan undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 definisi pajak merupakan kontribusi wajib yang dilakukan wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan kepada negara yang terutang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara agar dapat memberikan manfaat bagi kemakmuran masyarakat. Sumarsan (2013:4) menunjukkan bahwa pajak memiliki beberapa ciri-ciri yang melekat dengan definisi pajak yaitu: (1)Memungut pajak berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan yang berlaku; (2)Pemungutan pajak dilakukan oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah; (3)Pajak dapat digunakan untuk pengeluaran pemerintah yang sifatnya

rutin maupun digunakan dalam pembangunan. Apabila pemasukan terdapat *surplus* maka dapat dipergunakan untuk pembiayaan investasi publik; (4) Tujuan lain dari pajak yang *non budgetair*, untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan suatu negara dalam sisi sosial dan lapangan ekonomi.

Penerapan E-form

Pelaporan SPT dengan *e-form* mulai diperkenalkan tahun 2017 untuk pelaporan SPT tahun 2018 yang merupakan formulir elektronik berbentuk *file* dengan ekstensi *.xpdf* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *form viewer* yang disediakan direktorat jendral pajak bagi wajib pajak orang pribadi sebagai pengusaha dan wajib pajak orang pribadi sebagai karyawan dengan penghasilan lebih dari Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) dalam satu tahun. *E-form* hanya tersedia bagi pelapor yang menggunakan formulir SPT 1770 dan SPT 1770 S.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik soal tarif maupun manfaat pajak yang akan digunakan bagi kehidupan. Wajib pajak atau masyarakat dapat memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang diperoleh dari media elektronik, dan media cetak, mengetahui dan memahami pentingnya membayar pajak, mengetahui sistem perpajakan di Indonesia dan memiliki kemampuan menghitung besaran nilai pajak, serta mengetahui undang-undang perpajakan yang di berlakukannya. Rahayu (2010:30) menyatakan, konsep pengetahuan perpajakan ada tiga, yaitu: (1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; (2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan; (3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Kesadaran Wajib Pajak

Susilawati dan Budhiarta (2013) menyatakan bahwa, kesadaran wajib pajak merupakan niat baik seseorang untuk memenuhi kewajiban berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Rahayu (2010) kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak tergantung kepada masalah-masalah metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan terhadap wajib pajak selaku pemberi dana bagi negara. Membayar pajak bukanlah kegiatan yang mudah dan sederhana bagi masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Pada dasarnya seseorang akan sulit untuk melakukan pembayaran pajak dari pada melakukan kegiatan belanja. Maka dari itu kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam membayar pajak. Kesadaran tersebut akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan akan meningkat dan penerimaan pajak bisa tercapai.

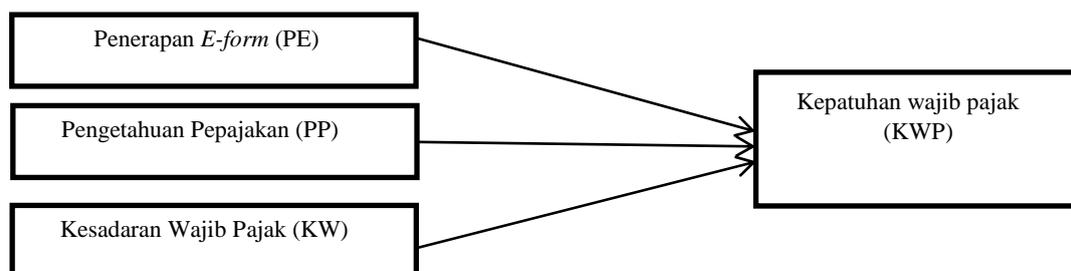
Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010) kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberi kontribusi bagi pembangunan, kontribusinya diharapkan diberikan secara sukarela, kepatuhan menjadi aspek yang sangat penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assesment System*. Menurut peraturan menteri keuangan Republik Indonesia nomor 192/PMK.03/2007 tentang penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak memenuhi persyaratan sebagai berikut: (1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan; (2) Tidak memiliki tunggakan semua jenis pajak, kecuali tunggakan yang telah memiliki izin menunda atau mengangsur pembayaran pajaknya; (3) Tidak pernah melakukan tindak pidana perpajakan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir; (4) Laporan keuangan telah dilakukan audit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Apabila tidak ditemukan kesalahan material secara keseluruhan dalam

laporan keuangan yang disajikan.

Model Penelitian

Model penelitian merupakan model koseptual tentang saling keterkaitannya antara teori dengan berbagai macam faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal penting, sehingga dengan demikian maka kerangka berfikir adalah semua pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang paling mendasar dan dijadikan sebagai pondasi bagi setiap pemikiran atau bentuk keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono, 2011:60).



Gambar 1
Model Penelelitian

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh penerapan *e-form* terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Prakoso (2018) Pengaruh *E-form* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada (KPP) Surabaya Sukomanunggal, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan jika pengguna memberikan sikap yang secara positif serta mudah untuk digunakan pada sistem e-Form maka akan terjadi hubungan yang baik antara pengguna dengan sistem e-form. Hasil penelitian ini berbeda dengan Nurhayati (2019) berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan penggunaan *e-filing* masih diterima dengan baik dibandingkan dengan *e-form*. Masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dengan penggunaan *e-form* dalam laporan SPT.

H_1 : Penerapan *e-form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Muarifah (2014) melakukan penelitian yang menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Ari (2016) serta didukung pula oleh penelitian Kesumasari dan Suardana (2018).

H_2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Marjan (2014) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian ini pula didukung oleh Agustiningsih (2016) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan penelitian korelasional (*Correlational Research*), merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih. Tujuannya adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi antara variabel atau membuat prediksi berdasarkan korelasi antar variabel. Dalam penelitian ini penguji ingin meneliti keterkaitan antara penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) variabel, yaitu: variabel bebas terdiri dari 3 (tiga) variabel, penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan variabel terikat terdiri dari 1 (satu) variabel, kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Orang yang kebetulan ditemui oleh peneliti dan dirasa cocok sebagai sumber data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 responden dari wajib pajak KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti menggunakan jenis data subjek (*Self-report Data*) yang merupakan jenis data penelitian berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala *likert* yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, tanggapan seseorang, dan tanggapan seseorang atas fenomena sosial tertentu.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen/bebas, sedangkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sebagai variabel dependen/terikat. Skala pengukuran instrumen adalah kesempatan yang digunakan sebagai acuan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2014:58).

Definisi Operasional

Variabel Penerapan *E-form* (PE)

Penerapan *e-form* diukur dengan indikator sebagai berikut: (1)Menghindari kegagalan dalam proses pengisian SPT yang disebabkan jaringan yang terputus.; (2)Efisiensi biaya internet, karena pengisian SPT dilakukan secara *offline*; (3)Pengisian SPT dilakukan secara fleksibel, artinya bahwa pengisian SPT tidak perlu dilakukan dalam waktu bersamaan, cukup menyimpan pengisian data yang di-input terakhir kali dan dapat dilanjutkan di waktu lainnya; (4)SPT yang telah selesai diisi dapat diupload sewaktu-waktu; (5)Dengan adanya *e-form* lebih ramah lingkungan karena dapat meminimalisir penggunaan kertas.

Pengetahuan Perpajakan (PP)

Pengetahuan perpajakan diukur dengan indikator sebagai berikut: (1)Pengetahuan wajib pajak terhadap fungsi pajak; (2)Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak; (3)Pengetahuan wajib pajak terhadap pendaftaran sebagai wajib pajak; (4)Pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak; (5)Pengetahuan wajib pajak terhadap tarif.

Kesadaran Wajib Pajak (KW)

Indikator kesadaran wajib pajak adalah: (1) Kesadaran membayar pajak bukan karena paksaan tetapi berdasarkan hati nurani dan ketulusan; (2) Kesadaran manfaat yang diperoleh dari pajak yang dibayarkan; (3) Kesadaran dalam menyelesaikan tanggung jawab perpajakannya harus dilakukan tepat waktu; (4) Kesadaran bahwa pajak diatur oleh undang-undang; (5) Kesadaran manfaat dan fungsi pajak sebagai sumber utama pemasukan negara.

Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Indikator kepatuhan dapat diukur dengan: (1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; (2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan; (3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; (4) Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak; (5) Kepatuhan dalam menyampaikan SPT tepat waktu sebelum batas akhir yang ditentukan.

Teknik Analisis Data

Data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan analisis menggunakan uji validitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, kelayakan model untuk menguji hipotesis menggunakan uji t. Tahapan-tahapan analisis tersebut meliputi:

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data melalui deskripsi atau menggambarkan data yang diperoleh tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis ini digunakan memberikan penjelasan gambaran umum tentang responden dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan *minimum* (minimal), *maximum* (maksimal), *mean* (rata-rata), dan standar deviasi (penyimpangan baku) dari setiap masing-masing variabel penelitian.

Uji Kualitas

Data Uji

Validitas

Syarat yang harus dipenuhi menurut Sugiyono (2014:178) yaitu: a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan dari kuisioner dinyatakan valid; b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan dari kuisioner dinyatakan tidak valid.

Uji Reabilitas Data

Menurut Ghozali (2016:47) reabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,60$.

Analisis Regresi Berganda

Bentuk persamaan garis regresi ganda adalah sebagai berikut:

$$KWP = a + PE + PP + KW + e$$

Keterangan :

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta

$b_1 b_2 b_3$: Koefisien regresi variabel independen

PE : Penerapan *e-form*

PP : Pengetahuan perpajakan

KW : Kesadaran wajib pajak

e : Standar *error*

Uji Asumsi Klasik**Uji Normalitas****Data**

Ghozali (2016:160) menyatakan bahwa terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dideteksi dengan melihat adanya penyebaran data (titik) yang mendekati garis diagonal pada sumbu diagonal. Dasar pengambilan keputusan jika: a) Data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal; b) Jika data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Cara lain yang dapat digunakan yaitu dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal dan uji statistik non parametrik *Kolmogorov-smirnov* tes. Pendekatan pertama yang digunakan adalah dengan melihat nilai signifikansi pada uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* tes. Residual dikatakan normal jika nilai signifikansi pada *kolmogorov-smirnov* $> 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016:106) menyatakan bahwa, multikolinearitas dapat di deteksi melalui *output* SPSS pada *table Coefficients* dengan suatu model. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Toleransi (TOL) tidak kurang dari 0,10, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Jika $VIF > 10$ dan nilai *Tolerance value* $< 0,10$, maka terjadi multikolinearitas yang tinggi antar variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.

Uji Heteroskedastisitas

Dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dideteksi melalui ada tidaknya pola tertentu pada grafik: (1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas; (2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Kelayakan**Model Koefisien****Determinasi (R^2)**

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97).

Uji F (*Goodness Of Fit*)

Menurut Ghozali (2016:96) uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Prosedur yang dapat digunakan adalah sebagai berikut Kriteria keputusan: 1) Uji Kecocokan model ditolak jika $\alpha > 0,05$; 2) Uji Kecocokan model diterima jika $\alpha < 0,05$.

Pengujian**Hipotesis Uji t**

Menurut Ghozali (2016: 79) kriteria pengujian dengan tingkat *level of significant* $\alpha = 5\%$ yaitu sebagai berikut: a) Jika nilai signifikan uji $t > 0,05$ maka, penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak; b) Jika nilai signifikan uji $t < 0,05$ maka, penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

ANALIS DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan <i>E-form</i> Pengetahuan	80	16	25	20,10	1,797
Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak	80	16	25	19,98	1,929
Kepatuhan Wajib Pajak	80	18	25	20,95	1,728
	80	17	25	20,60	1,711

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Tabel 1 menunjukkan statistik deskriptif mengenai gambaran masing-masing dari variabel penelitian yaitu Penerapan *E-form* (PE), Pengetahuan Perpajakan (PP), Kesadaran Wajib Pajak (KW) sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) sebagai variabel dependen.

Perhitungan Variabel

Penelitian Uji Validitas

Uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis item dengan melakukan koreksi skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir, (*corrected item-total correlation*). Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Corrected Item- Total Correlation	Valid	Keterangan
PE1.1	0,603	0,219	Valid
PE1.2	0,655	0,219	Valid
PE1.3	0,741	0,219	Valid
PE1.4	0,697	0,219	Valid
PE1.5	0,665	0,219	Valid
PP2.1	0,684	0,219	Valid
PP2.2	0,727	0,219	Valid
PP2.3	0,692	0,219	Valid
PP2.4	0,800	0,219	Valid
PP2.5	0,706	0,219	Valid
KW3.1	0,599	0,219	Valid
KW3.2	0,773	0,219	Valid
KW3.3	0,716	0,219	Valid
KW3.4	0,727	0,219	Valid
KW3.5	0,719	0,219	Valid
KWP4.1	0,679	0,219	Valid
KWP4.2	0,678	0,219	Valid
KWP4.3	0,772	0,219	Valid
KWP4.4	0,650	0,219	Valid
KWP4.5	0,677	0,219	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas indikator dari semua variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan hasil valid.

Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat diandalkan, dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang tidak jauh berbeda jika pengukuran tersebut diulang kembali. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Berikut hasil pengujian reabilitas.

Tabel 3
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Reliabel	N of Items	Keterangan
Penerapan E-Form	0,696	0,60	5	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,756	0,60	5	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,744	0,60	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,724	0,60	5	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa indikator masing-masing variabel terikat maupun subvariabel bebas dikatakan reliabel, karena masing-masing nilai *Cronbach Alpha* dari variabel dan subvariabel menunjukkan angka lebih besar dari 0,6 maka seluruh variabel maupun subvariabel dapat dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan. Digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel Penerapan *E-form* (PE), Pengetahuan Perpajakan (PP), Kesadaran Wajib Pajak (KW), dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

Tabel 4
Hasil Uji analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.032	1.738		1.169	.246
PE	.207	0.81	.284	3.351	.001
PP	.413	.075	.466	5.481	.000
KW	.233	.077	.236	3.035	.003

Dependent variable: KWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Dari Tabel 4, rumus persamaan regresi berganda untuk menganalisa data dirumuskan sebagai berikut:

$$KWP = 2,032 + 0,207PE + 0,413PP + 0,233KW + e$$

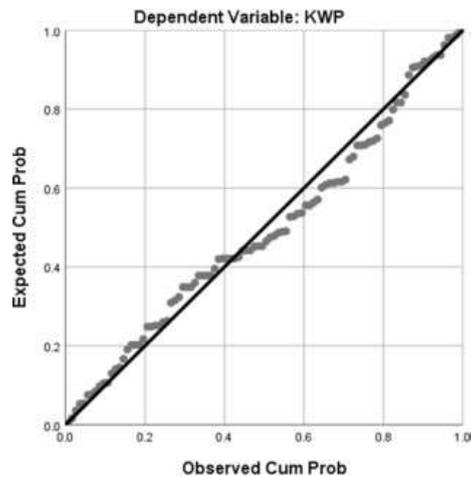
Dari persamaan regresi diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut: (1)Konstanta pada persamaan regresi berganda diatas sebesar 2,032 sehingga dapat diartikan jika koefisien penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (2)Koefisien penerapan *e-form* sebesar 0,207 sehingga dapat diartikan penerapan *e-form* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak;(3)Koefisien pengetahuan perpajakan sebesar 0,413 sehingga dapat diartikan pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Koefisien kesadaran wajib pajak sebesar 0,233 sehingga dapat diartikan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Data

Normalitas data dapat dideteksi dengan melihat adanya penyebaran titik yang mendekati garis diagonal pada sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan memiliki distribusi normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan melihat *normal probability plot*. Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh grafik sebagai berikut:



Gambar 2
Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual
 Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil grafik diatas menunjukkan bahwa titik-titik atau data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Cara lain yang dapat digunakan yaitu dengan melihat nilai signifikansi pada uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov tes*. Residual dikatakan normal jika signifikansi pada kolmogorov-smirnov $\geq 0,05$, namun apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data residual berdistribusi tidak normal. Hasil uji kolmogorov- smirnov adalah sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan nilai signifikansi $0,058 \geq 0,05$ maka model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 5
Hasil Uji Kolmogorov-smirnov

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04467297
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.077
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10, nilai Toleransi (TOL) tidak kurang dari 0,10 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas dan jika $VIF > 10$, nilai torelance value $< 0,10$ maka terjadi multikolinieritas yang tinggi antar variabel bebas dengan variabel lainnya.

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas

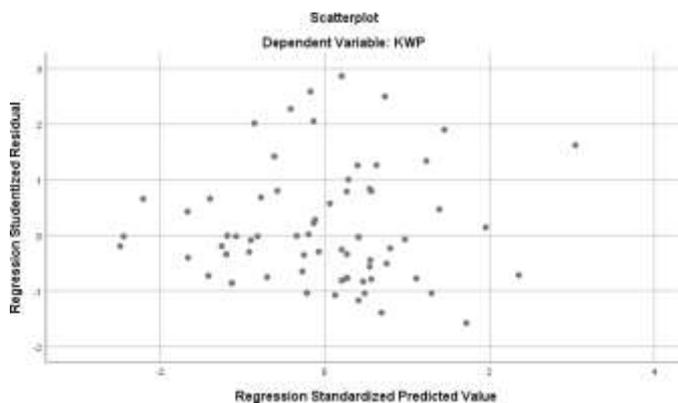
Model	<i>Collinearity Statistic</i>	
	Torelance	VIF
PE	.685	1.459
PP	.679	1.473
KW	.813	1.230

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 6 disimpulkan bahwa data tersebut tidak mengandung multikolinearitas, hal ini dikarenakan nilai VIF dari keseluruhan variabel dibawah 10, serta nilai *Tolerance* value seluruh variabel bebas lebih dari 0,10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi adanya perbedaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik scatterplot. Dasar analisis untuk menentukannya yaitu: a)Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola tertentu, maka telah terjadi heteroskedastisitas; b)Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data grafik pada Gambar 3 menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga dapat disimpulkan pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Kelayakan

Model Koefisien

Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasinya antara nol dan satu. Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut.

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.612	.627	1.065

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,627 sehingga kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Pabean Cantikan dipengaruhi oleh variabel penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak sebesar 0,627 atau 62,7% sedangkan sisanya sebesar 0,373 atau 37,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model.

Uji F (*Goodnes Of Fit*)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria keputusannya adalah sebagai berikut: a) Jika $\alpha > 0,05$ maka uji kecocokan model ditolak; b) Jika $\alpha \leq 0,05$ maka uji kecocokan model diterima.

Tabel 8
Hasil Uji
F
ANOVA

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.984	3	48.328	42.601	.000 ^b
	Residual	86.216	76	1.134		
	Total	231.200	79			

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi *goodness of fit* (model diterima).

Uji t

Uji t digunakan untuk melakukan pengujian seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian *level of significant* $\alpha = 5\%$ (0,05). Berikut hasil uji t dalam penelitian ini.

Tabel 9
Hasil Uji t
Coefficient

Model		Unstandardize	Coefficients	Standardizerd		
		B	Std. Error	Coefficients	t	Sig
				Beta		
1	(Constant)	2.032	1.738		1.169	0.246
	PE	.270	.081	.284	3.351	.001
	PP	.413	.075	.466	5.481	.000
	KW	.233	.077	.236	3.035	.003
Dependent Variable:		KWP				

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan hasil uji t variabel independen penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Pengaruh penerapan *e-form* terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-form* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak; (2) Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Penerapan *E-form* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (penerapan *e-form*) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *e-form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_1 diterima.

Penerapan *e-form* merupakan formulir elektronik berbentuk *file* dengan ekstensi *.xpdf* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *form viewer* yang disediakan bagi pelapor menggunakan formulir SPT 1770 dan SPT 1770 S. Keuntungan diterapkannya sistem *e-form* bagi wajib pajak (WP) yaitu: 1)Menghindari kegagalan dalam proses pengisian SPT yang disebabkan jaringan yang terputus; 2)Efisiensi biaya internet, karena pengisian SPT dilakukan secara *offline*; 3)Pengisian SPT dilakukan secara fleksibel, artinya bahwa pengisian SPT tidak perlu dilakukan dalam waktu bersamaan, cukup menyimpan pengisian data yang di-input terakhir kali dan dapat dilanjutkan di waktu lainnya; 4)SPT yang telah selesai diisi dapat diupload sewaktu-waktu; 5)Dengan adanya *e-form* lebih ramah lingkungan karena dapat meminimalisir penggunaan kertas.

Dengan adanya keuntungan yang telah dipaparkan diatas maka hal ini mendukung penelitian Prakoso (2018) berjudul Pengaruh *E-form* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada (KPP) Surabaya Sukomanunggal, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan jika pengguna memberikan sikap yang secara positif serta mudah untuk digunakan pada sistem e-Form maka akan terjadi hubungan yang baik antara pengguna dengan sistem e-form.. Hasil penelitian ini berbeda dengan yang dipaparkan oleh Nurhayati (2019) berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan penggunaan *e-filing* masih diterima dengan baik dibandingkan dengan *e-form*. Masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dengan penggunaan *e-form* dalam laporan SPT.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pengetahuan perpajakan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_2 diterima. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik soal tarif maupun manfaat pajak yang akan digunakan bagi kehidupan. Wajib pajak atau masyarakat dapat memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang diperoleh dari media elektronik, dan media cetak, mengetahui dan memahami pentingnya membayar pajak, mengetahui sistem perpajakan di Indonesia dan memiliki kemampuan menghitung besaran nilai pajak, serta mengetahui undang-undang perpajakan yang di berlakukan. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muarifah (2014) melakukan penelitian yang menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Ari (2016) serta didukung pula oleh penelitian Kesumasari dan Suardana (2018) yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kesadaran wajib pajak) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_3 diterima.

Kesadaran wajib pajak dilihat dari seberapa tingkat kedisiplinan dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi maka tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya dapat semakin meningkat. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Marjan (2014) dengan penelitian yang

berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian ini pula didukung oleh Agustiniingsih (2016) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak (KPP) Surabaya Pabean Cantikan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pengambilan sampel menggunakan teknik insidental sampel yang berarti bahwa pembagian kuesioner dilakukan secara langsung dan kebetulan bertemu dengan wajib pajak yang berada di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Penerapan *e-form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka wajib pajak yang berada di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan telah memahami dan mengetahui sistem *e-form*, serta banyak wajib pajak yang banyak merasakan manfaat yang diberikan oleh *e-form*. Semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap *e-form* maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak; (2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena dengan adanya pengetahuan mengenai perpajakan wajib pajak akan mengetahui dan lebih mudah dalam melakukan kewajiban perpajakan. Sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat; (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena dengan adanya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan akan meningkat dan penerimaan pajak bisa tercapai.

Saran

Menurut hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Saran yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: (1) Sosialisasi tentang *e-form* serta tata cara penggunaannya perlu ditingkatkan, mengingat masih banyak wajib pajak yang belum memahami cara menggunakan *e-form* untuk melaporkan pajaknya serta perlunya sosialisasi tentang pengetahuan perpajakan agar wajib pajak dapat memahami tentang peraturan perpajakan yang telah dibuat oleh Direktorat jendral Pajak (DJP); (2) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel yang belum digunakan pada penelitian ini, serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang akurat dan lebih baik.

Keterbatasan

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah yang ada, namun demikian masih banyak memiliki keterbatasan, antara lain: 1) Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penelitian hanya terdapat tiga variabel yaitu penerapan *e-form*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. semetara itu masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain variabel yang terdapat pada penelitian ini; 2) Penelitian ini hanya dilakukan disalah satu KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan, dan hanya terpusat di salah satu KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan; 3) Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sehingga data yang digunakan untuk melakukan kesimpulan didasarkan pada kuesioner dan terkadang jawaban

yang diberikan tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya, dikarenakan responden tidak memahami maksud dari pernyataan yang tertulis dalam kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. 2016. Pengaruh Penerapan E-filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal* 5:2
- Ari, H. 2016. *Pengaruh Penerapan E-SPT PPH Pasal 21 dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP PRATAMA KUDUS*. Skripsi. STAIN: kudus.
- Erly, S. 2014. *Hukum Pajak Edisi 6*. Salemba Empat. Jakarta
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiningsih, P. dan N. Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. 3(1): 126 – 142.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Definisi Kepatuhan*. <http://kbbi.web.id/kepatuhan> diakses tanggal 21 Oktober 2019 (15:50).
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 554/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Kesumasari ,N.K.I dan Suardana, K. A, 2018 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, dan Pengetahuan *Tax Amnesty* Pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22: 2
- Lubis, A. S. P. 2019. E-form, rekan baru e-filling hadapi lapor SPT Tahunan. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/e-form-rekan-baru-e-filing-hadapi-lapor-spt-tahunan> diakses tanggal 16 oktober 2019 (07:12).
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan edisi revisi 2011*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Mardlo, Z. A. 2019. Mendongkrak tax compliance melalui digitalisasi sistem administrasi perpajakan. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/mendongkrak-tax-compliance-melalui-digitalisasi-sistem-administrasi-perpajakan> diakses tanggal 19 Oktober 2019 (12:15).
- Marjan, R. M. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Muarifah, T. 2014, Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdapat Pada KPP Pratama Semarang Selatan).
- Nugraheni, A. D. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurhayati, E. 2019. Analisis Perbandingan Prediksi Kebermanfaatan E-filling dengan E-form dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan 1770/1770S. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri* 4:2
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia. Nomor 9/PMK.03/2018 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).
_____. Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu.
- Prakoso, B. W. 2019. Pengaruh E-form Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada (KPP) Surabaya Sukomanunggal. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya*.
- Putera, A. D. 2019. Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Meningkat. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/180752626/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-wajib-pajak-orang-pribadi-meningkat>. diakses tanggal 06 oktober 2019 (09:45).

- Putsanra, D. V. 2019. Cara melaporkan SPT Online tahun 2018 dengan e-form. <https://tirto.id/cara-melaporkan-spt-online-tahun-2018-dengan-e-form-de5e> diakses tanggal 20 oktober 2019 (14:20).
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal* . Graha Ilmu. Yogyakarta.
- _____.2013. *Perpajakan Indonesia*.Andi. Yogyakarta
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*.Nuansa. Bandung
- Resmi, S. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus.*: Salemba Empat. Sari, D. Jakarta
- _____.2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Adimata. Bandung.
- Sumarsan, T. 2013. *Pepajakan Indonesia*. PT.Index. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- _____.2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*.CV. Alfabeta. Bandung.
- Susilawati dan Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Yulsiati, H. 2015. Analisis pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan kemuning kota Palembang. *Jurnal akuntanika* 1:2.