

## PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, FISKUS PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**Febronia Juita**

*febroniajuita25@gmail.com*

**Lilis Ardini**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### **ABSTRACK**

*Taxpayers' compliance is obliged and awareness action towards the tax obligation auditing order. However, most people in Karangpilang Surabaya are doubtful to pay the tax. Some factors can affect their compliance. Therefore, this research aimed to examine and analyze the effect of the implementation of an E-filing system, tax fiscal service, and tax sanction on the taxpayers' compliance at the KPP Pratama Karangpilang, Surabaya office. The research was quantitative. The population was 100 respondents with purposive sampling as the data collection technique. The respondents were chosen accidentally due to the required criteria as the data source. In line with that, the data were primary, in which the researcher took directly on the spot among personal taxpayers. Moreover, the data were taken from KPP Pratama Karangpilang, Surabaya. Questionnaires as the instrument was distributed to the respondents. The result concluded that both E-filing implementation and fiscal tax service had a positive effect on taxpayers' compliance. However, tax sanctions had a negative effect on taxpayers' compliance. This meant, the E-filing system which was applied, could facilitate the taxpayers in KPP Pratama Karangpilang, Surabaya in paying the tax.*

*Keywords: e-filing, fiscal, sanctions, tax*

### **ABSTRAK**

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tindakan yang patuh dan sadar terhadap ketertiban pelaporan kewajiban perpajakan. Namun, masih banyak masyarakat Karangpilang Surabaya masih ragu membayar pajak. Banyak faktor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak maka, Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pratama Surabaya Karangpilang (KPP). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya. Sampel yang digunakan penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan *Tekni Accidental Sampling*, yaitu penentuan jumlah sampel berdasarkan wajib pajak yang kebetulan bertemu dengan peneliti sesuai dengan kriteria yang ditentukan, maka akan digunakan sebagai sumber data. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan data primer yakni peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data dari wajib pajak orang pribadi yang data ke KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Pengambilan data dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini menentukan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kpp Surabaya, Pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif terhadap kpp Surabaya, sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kpp Surabaya. Artinya, penerapan sistem *e-filing* yang diterapkan dapat membantu pada KPP Surabaya untuk mengatasi masyarakat dalam membayar pajak.

*Kata Kunci: e-filing, fiskus, sanksi, pajak*

### **PENDAHULUAN**

Sebagai Negara berkembang, Indonesia memiliki potensi yang dimiliki untuk menjadikan Negara yang lebih maju. Dilihat dari penerimaan Negara, salah satu sumber pendapatan Negara adalah penerimaan pajak baik dari penerimaan dalam negeri dan luar negeri. Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang

berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Pajak yang dipungut oleh Negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk untuk membiayai pembangunan Negara, sehingga guna untuk membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Menurut Mindan dan ardini (2022) faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak memiliki kesadaran dalam membayar pajak yaitu ketidak patuhan dari wajib pajak sendiri. Rendahnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak disebabkan oleh beberapa faktor antara lain Pemahaman Wajib Pajak, sanksi-sanksi perpajakan, dan kemudahan membayar pajak (Ridhotin dan Ardini, 2022).

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menopang perekonomian Negara. Sehingga masyarakat diwajibkan untuk membayar pajak agar tercapai tujuan Negara yaitu memperoleh pendapatan yang optimal. Pencapaian tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat yang salah satunya memberikan layanan (pelayanan) yang baik agar masyarakat ikut serta berperan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Rifana, *et al*, 2021).

Menurut Mardiasmo, (2013) dalam Due, (2022) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang secara terpaksa) dengan tidak dapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Perlu di ketahui bahwa pajak berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Pajak yang dikeluarkan oleh wajib pajak sangat berpengaruh penting bagi penerimaan Negara yang dimana Indonesia masih dikatakan Negara berkembang dan bukan Negara maju. Maka kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak memberi suatu dampak yang besar bagi pemerintah untuk menjalankan fungsi pemerintahan yang baik. Semakin tinggi dukungan dengan tingkat kewajiban untuk membayar pajak maka semakin tinggi juga tingkat penerimaan kas negara.

Pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak akibat melihat besarnya kontribusi pajak terhadap Negara. Salah satunya adalah dengan melakukan reformasi pajak (*Tax reform*) yang dilakukan secara besar-besaran telah merubah sistem pemungutan pajak yang awalnya menggunakan *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang terutang berdasarkan undang-undang oleh wajib pajak yang diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga wajib pajak harus aktif menghitung, menyetor, dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). (Silat dan Toly, 2013).

*E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *lear time* kepada Direktorat Jendral Pajak melalui internet pada *website* DJP atau melalui penyediaan jasa aplikasi yang ditunjukkan oleh DJP. Keberhasilan dari suatu sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem tersebut. Sama halnya dengan keberhasilan atas sistem *E-filing* dengan kebutuhan wajib pajak khususnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT (Firdaus, 2019).

Dalam pelaksanaan pembayaran pajak harus didukung oleh pelayanan fiskus yang baik, sehingga dapat memberi citra yang baik bagi pemerintah Negara. Pelayanan fiskus yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan Negara melalui pembayaran pajak (Rifana, *et al*, 2021). Pelayanan fiskus diharapkan juga akan berpengaruh pada sikap wajib pajak itu sebabnya fiskus diharapkan memberi pelayanan yang nyaman dan optimal. Karena dengan pelayanan yang baik akan memicu wajib pajak untuk terus aktif melaksanakan kewajiban pajaknya dan memudahkan dalam menerima informasi.

Tidak lepas dari faktor lain yang dianggap mempengaruhi juga dalam hal kepatuhan wajib pajak adalah Sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena memikirkan

adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Tentang tata cara ketentuan peraturan perpajakan yang telah diatur dalam undang-undang, termasuk mengenai sanksi perpajakan. Sanksi ini perlu dijalankan supaya untuk memberi pelajaran bagi yang melanggar peraturan wajib pajak. Dengan demikian agar peraturan dapat ditaati dan dipatuhi oleh wajib pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti akan fokus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Pratama Surabaya Karangpilang, Jawa Timur. Peneliti meneliti di lokasi tersebut karena penulis ingin mengetahui seberapa tinggi potensi pajak di daerah dilihat dari seberapa tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Surabaya, selain itu ingin mengetahui kualitas pelayanan aparatur pajak kepada wajib pajak sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku. Mula-mula dengan ini peneliti mengambil judul "Pengaruh Penerapan sistem E-filing, Pelayanan Fiskus Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" (Studi Kasus pada kantor pelayanan pajak kota Surabaya).

Berdasarkan latar belakang diuraikan di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut : (1). Apakah *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (2). Apakah sistem pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi? (3). Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

## **Tinjauan Teoritis**

### **Teori Kepatuhan**

Menurut Handke dan Barthauer, (2019) mengatakan bahwa teori yang mengatakan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau peraturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan.

### **Pajak**

Menurut Mardiasmo, (2016:3) menyatakan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Yadnyana dan Sudika, 2011) kepatuhan pajak merupakan suatu sikap terhadap fungsi pajak, yaitu konstipasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan, serta berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak.

### **Penerapan Sistem *E-Filing* (Electronic Filing)**

Menurut Novariyanti (2014) *E-Filing* adalah sistem administrasi perpajakan modern secara online dan real time dengan memanfaatkan jaringan internet yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan wajib pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya *E-Filing* dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak menyampaikan SPT agar dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk menghitung pengisian dan penyampaian SPT.

### **Pelayanan Fiskus**

Menurut Septia Mory, (2015) Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak.

## Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2013) Sanksi Pajak terdiri atas dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Pengenaan sanksi pidana ini tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak agar masih terutang.

## Perumusan Hipotesis

### Penerapan Sistem *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.

H<sub>1</sub>: Penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Pelayanan Fiskus Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayan fiskus adalah produk dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak Direktorat Jendral Pajak. Direktorat Jendral Pajak berkewajiban memberi pelayanan pengawasan dan pembinaan terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan sistem perpajakan, sehingga wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dinyatakan oleh Riani dan Kurnia (2018). Bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis dibuat sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan berkaitan dengan Control Beliefs dimana Sanksi pajak ditetapkan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak ditentukan atas dasar persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga semakin tinggi. Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak OP. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang datanya diolah dalam bentuk angka, data tersebut akan dipusatkan pada pengujian hipotesis. Penelitian ini mengambil populasi pada masyarakat yang menggunakan penerapan sistem *e-filing*, dan manual saat pemenuhan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Karangpilang Surabaya.

### Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik "*Accidental sampling*". *Accidental sampling* adalah penentuan jumlah dimana berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan atau accidental bertemu dengan penelitian, subjek yang ditemui sesuai sebagai subjek data.

Berikut ini kriteria yang ditentukan oleh peneliti untuk menentukan sampel yang digunakan adalah masyarakat yang menggunakan sistem *e-filing* di KPP Pratama Karangpilang Surabaya. Maka diperoleh hasil jumlah sampel yang diperlukan dalam

penelitian ini adalah 100 responden. Alasan Peneliti menggunakan sampel tersebut berdasarkan sampel yang layak dari Sugiyono, (2016:74).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan sendiri secara langsung terhadap objek yang diperoleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan sendiri secara langsung terhadap objek yang diteliti. Sumber data yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya. Penelitian ini mengumpulkan data responden yang dijadikan satu antara responden yang menggunakan penerapan sistem *e-filing*, dan manual saat pemenuhan kewajiban perpajakannya

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel dan definisi operasional variabel dapat diartikan sebagai objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian yang mempunyai nilai dan variasi yang digunakan dalam penelitian. Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel dependen dan variabel independent. Oleh karena itu variabel-variabel inilah yang akan diteliti untuk mengetahui lebih jauh hubungan antara variabel tersebut.

### **Defenisi Operasional Variabel**

#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak merupakan suatu sikap terhadap fungsi pajak, yaitu konsterasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan, serta berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Kepatuhan pajak selalu menjadi perhatian para pembuat kebijakan fiskus, dan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kepatuhan pajak mempengaruhi penerimaan pendapatan dan kemampuan pemerintah untuk mencapai target penerimaan pajak (Hasana dan Ardini, 2021). Menurut Agustiningsih (2016:139), terdapat beberapa indikator kepatuhan wajib pajak, adalah sebagai berikut: (1). Kepatuhan mendaftarkan diri, (2). Selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar, (3). Membayar pajak tepat waktu.

#### **Sistem E-Filing**

*E-filing* adalah salah satu bentuk sistem administrasi perpajakan modern yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan wajib pajak secara elektronik kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dilakukan dengan sistem *online* dan *real time* dengan cara memanfaatkan jaringan komunikasi internet (Nurhidayah, 2015 dalam Lado dan Budiantara, 2018). Terdapat beberapa indikator untuk mengukur penerapan sistem *e-filing*: Untuk mengukur variabel penerapan sistem *e-filing*, peneliti memakai instrument kuesioner yang diambil dari Nurhidayah (2015). dalam Lado dan Budiantara, (2018) . Terdapat 5 indikator yang mempengaruhi *e-filing*, yaitu: (1). Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja. (2). Penghitungan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat karena terkomputerisasi. (3). Pengisian SPT dalam bentuk wizard sehingga akan lebih muda (4). Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena adanya validasi pengisian SPT. (5). Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

#### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan Fiskus adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena wajib pajak termasuk dalam pelayanan public yang dijalankan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Halim dan Ratnawati, 2014). Terdapat Indikator pengukuran yang digunakan yaitu: (1) Sikap kooperatif fiskus, (2) Menegakkan aturan perpajakan, (3) Berkerja secara jujur, (4) Mempersulit wajib pajak, (5) Pernah dikecewakan, (6) Informasi belum cukup baik, (7). Pelayanan cukup baik dan bersikap adil.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi Perpajakan yang dimaksud hukuman dan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti dan dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2011). Maka Wajib pajak sering kali menunda pembayaran wajib pajak sehingga tidak lepas dari sanksi pajak yang berlaku tidak hanya sanksi telat bayar pajak, melainkan wajib pajak juga bias terkena sanksi karena telat menyampaikan SPT. Mutia (2014). Terdapat 4 Indikator pengukuran yang digunakan yaitu: (1). Sanksi diperlukan agar terciptanya kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, (2). Penggunaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar, (3). Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan, (4). Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan untuk memperoleh pembahasan serta pengujian hipotesis yang sesuai dengan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) Yang dilakukan oleh peneliti, sehingga data tersebut dapat menjadi informasi bagi penelitian selanjutnya.

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif Adalah suatu metode yang digunakan dalam analisis data yang paling mendasar dengan tujuan untuk menggambarkan penjelasan dan deskripsi antara variabel independen dan variabel dependen. Ukuran yang digunakan berupa frekuensi, mean, median, modus dan disperse (*standar deviasi* dan varian) serta koefisien korelasi antar variabel penelitian.

### **Uji Kualitas Data**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas memiliki tujuan untuk memperoleh alat ukur yang terpercaya dan sah terhadap pernyataan yang terdapat pada kuesioner dapat dipergunakan untuk mengukur secara tepat. Dasar analisis dalam pengujian validitas dapat dengan cara sebagai berikut: (1). Variabel tidak valid jika sig lebih besar dari 0,05. (2). Variabel dianggap valid jika sig lebih kecil atau sama dengan 0,05.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji Reabilitas dilakukan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur dalam mengukur objek yang sama, (Ghozali, 2016). Untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini, *Alpha* memiliki nilai  $> 0,60$  maka pertanyaan dikatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliable

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Menurut Ghozali, (2016:160). Menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistic *non-*

*parametrik Kolmogrof-Smirnow Test (K-S)*. Nilai probabilitas dikatakan signifikan apabila  $KS \geq 5\%$ , Sehingga Berdistribusi Normal.

### Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji terjadi dan tidaknya suatu korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas memiliki efek yang dapat menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Oleh karena itu model regresi yang baik digunakan jika tidak adanya korelasi antar variabel independen. Nilai Toleransi dan *Variance Inflation Factor (VIF)* boleh digunakan untuk mendeteksi ada dan tidaknya model regresi yang terjadi. Menurut Ghazali, (2016:105) menjelaskan bahwa model regresi dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika suatu nilai toleransi toleransi lebih besar dari 0,10 ( $10(\geq 0,10)$ ) dan VIF lebih kecil dari 10 ( $\leq 10$ ).

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidakpastian variasi residual absolut dari suatu pengamatan yang lain. Bila varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tepat maka disebut homokedastisitas, dan apabila varians regresi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas Menurut Ghazali (2016:134). Jika ada pola ketentuan, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) yang akan tersebar ke atas dan angka 0 (nol) pada sumbu Y mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Persamaan berdasarkan hipotesis dapat dikembangkan sebagai berikut:

$$Y: a + PSE + PFP + SP + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : Konstan (Harga Y ketika X=0)
- b<sub>1</sub>b<sub>2</sub>b<sub>3</sub> : koefisien regresi dari variabel independen
- X<sub>1</sub> : Penerapan Sistem *e-filing* (PSE)
- X<sub>2</sub> : Pelayanan Fiskus Perpajakan (PFP)
- X<sub>3</sub> : Sanksi Perpajakan (SP)
- e : error

### Uji Hipotesis

#### Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi merupakan tingkat kepercayaan terbaik dalam analisis linear dapat dilakukan pengujian yang ditunjukkan oleh besarnya angka koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkai variabel-variabel independen (Ghozali, 2011: 97). Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) memiliki nilai 0 (nol) sampai satu. R<sup>2</sup> = 0 menunjukkan tidak ada presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen dan bila R<sup>2</sup> = 1 maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen telah sempurna.

### Uji Kelayakan Modal (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang berguna untuk mengkaji apakah terdapat signifikan pada modal penelitian yang berarti layak untuk diuji. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tingkat signifikan 0,05. Dengan beberapa kriteria keputusan sebagai berikut; bila nilai signifikan uji F  $> 0,05$  berarti model yang digunakan ditolak, namun apabila nilai signifikan uji F  $< 0,05$  berarti model penelitian boleh digunakan pada analisis selanjutnya. (Ghozali, 2016).

### Uji Kelayakan Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016:97) uji parsial atau uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini untuk menguji (uji t) pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikan uji t adalah  $\alpha = 5\%$  (0,05). Dengan beberapa kriteria pengujian (Ghozali, 2016: 97) yaitu; jika nilai signifikan uji t lebih besar dari 0,05 ( $t > 0,05$ ) maka variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, ini membuktikan bahwa hipotesis ditolak. Namun apabila nilai signifikan uji t lebih kecil dari 0,05 ( $t < 0,05$ ) maka variabel independen tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, ini berarti hipotesis diterima.

## Hasil Penelitian

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karangpilang Surabaya berlokasi di Jalan Jagir Wonokromo No. 100, Jagir, Wonokromo, Kota Surabaya. Dasar terbentuknya KPP Pratama Surabaya Karangpilang yaitu berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Pajak No. 158/PJ/2007 tanggal 05 November 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan saat mulai beroperasinya KPP Pratama dan Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kanwil Direktorat Jendral Pajak I, Jawa Timur II, Jawa Timur III, dan Bali. KPP Pratama Surabaya Karangpilang resmi beroperasi pada tanggal 04 Desember 2007 oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati. Wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Karangpilang merupakan hasil pemecahan wilayah dari 2 KPP yakni KPP Surabaya Wonocolo (Kecamatan Karangpilang dan Kecamatan Wiyung) dan KPP Surabaya Sawahan (Kecamatan Dukuh Pakis). Ketiga kecamatan ini terdiri dari 12 kelurahan.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:45) pertanyaan yang ada dalam kuesioner dapat diakui valid apabila memiliki kemampuan untuk menghasilkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut. Sub pertanyaan dikatakan valid apabila koefisien korelasi yang dihasilkan yaitu  $> 0,03$  dan signifikan bila menghasilkan angka  $< 0,05$ . Uji validitas untuk variabel penerapan sistem *e-filing* dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kepatuhan wajib Pajak (KWP) dikatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi  $> 0,03$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Uji validitas untuk variabel pelayanan fiskus dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kepatuhan wajib pajak (KWP) dikatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi  $> 0,03$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Berdasarkan uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel sanksi perpajakan dikatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi  $> 0,03$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Berdasarkan uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) dikatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi  $> 0,3$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ .

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang telah diberikan. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach alpha ( $\alpha$ ) > 0,07. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam tabel 1:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
*Reliability Statistics*

<i>Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Simpulan</i>
PSE	0,901	10	Reliabel
PFP	0,903	7	Reliabel
SP	0,763	10	Reliabel
Y	0,791	7	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam table 1. Nilai Cronbach alpha ( $\alpha$ ) masing-masing variabel sebesar 0,901; 0,903; 0,763; 0,791. Apabila dibandingkan dengan nilai alpha yang ditentukan (0,07), nilai Cronbach alpha ( $\alpha$ ) pada tabel 10 memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai yang ditentukan (0,828 > 0,07). Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan yang disusun oleh peneliti bersifat reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan mampu memperoleh data yang konsisten apabila pertanyaan tersebut diajukan kembali.

### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal. Untuk menguji kehandalan hasil dari uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik yaitu Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Residual berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05 (Sig  $\geq$  0,05). Berikut adalah hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* yang disajikan dalam tabel 2:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov**  
**Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov**

N		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	,34737197
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,074
	<i>Positive</i>	,062
	<i>Negative</i>	-,074
<i>Test Statistic</i>		,074
<i>Asymp.Sig. (2-tailed)</i>		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas yang disajikan dalam table 12 diketahui bahwa nilai kolmogorov-smirnov/*Test Statistic* sebesar 0,074 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,200. Nilai signifikansi yang tersaji dalam tabel tersebut memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai signifikansi yang ditentukan (0,200>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa residual data telah berdistribusi normal sehingga model regresi layak dipakai karena telah memenuhi unsur normalitas.

### Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui suatu model regresi apakah mengalami gejala multikolinieritas dapat dilihat menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dikatakan baik dan tidak terjadi gejala multikolinieritas apabila hasil perhitungan nilai VIF kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ). Berikut adalah hasil uji multikolinieritas yang disajikan dalam tabel 3:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
PSE	.789	1.268
PFP	.781	1.281
SP	.878	1.139

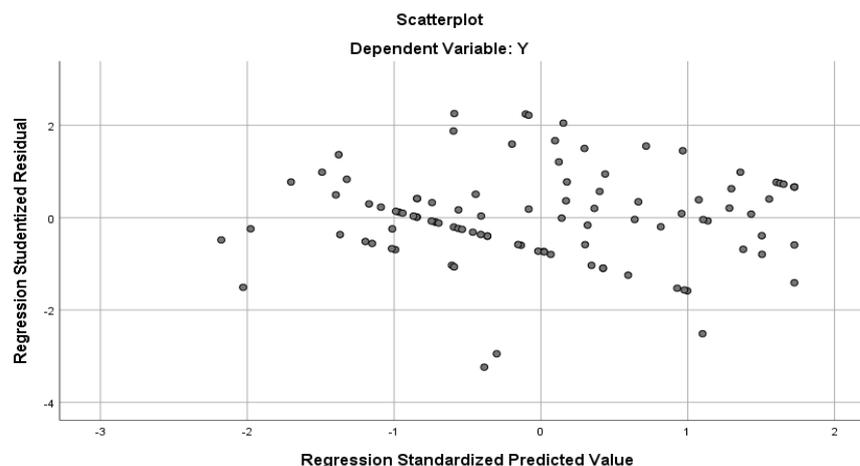
a. Dependen Variabel: Kepatuha Wajib Pajak

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang disajikan dalam table 3 nilai VIF pada variabel penerapan sistem *E-filing*, pelayanan fiskus perpajakan, dan sanksi perpajakan masing-masing sebesar 1,268; 1,281; dan 1,139. Nilai VIF ketiga variabel yang ada pada tabel memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai VIF yang ditentukan ( $1,268 < 10$ ;  $1,281 < 10$ ;  $1,139 < 10$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak memiliki *variance inflation factor* (VIF) diatas 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi yang digunakan.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam melihat deteksi ada atau tidaknya dapat dilihat menggunakan metode *scatter plot*. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, meleber, kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan dalam gambar 3:



**Gambar 1**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
 Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan pada gambar 1 grafik *scatterplot* menunjukkan data tersebut tersebar diatas dan dibawah koordinat 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat pola yang terbentuk secara jelas pada penyebarannya. Hal ini menunjukkan bahwa sampel tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada gambar 1 juga dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi linier dalam penelitian ini bebas dari asumsi klasik tersebut. Sehingga pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t yang akan dilakukan dalam penelitian ini tidak akan bias atau sesuai dengan tujuan penelitian ini tidak akan bias atau sesuai dengan tujuan penelitian.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Penulis menggunakan Teknik analisis linear berganda ini untuk mengetahui seberapa besar perubahan faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu mengenai penerapan e-filing, pelayanan fiskus perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Krangpilang Surabaya. Data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden. Diolah dengan menggunakan SPSS versi 26. Hasil perhitungan tersaji pada tabel 4 di bawah ini:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.890	.400		2.228	0.028
PSE	.383	.086	.385	4.437	0.000
PFP	.320	.081	.345	3.957	0.000
SP	-.074	.064	.095	1.158	0.250

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji regresi berganda yang disajikan pada table 4 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,890 + 0,383PSE + 0,320PFP - 0,074SP + e$$

Pada persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing dan pelayanan fiskus perpajakan bernilai variabel positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak mendapat manfaat penerapan sistem e-filing dan pelayanan fiskus perpajakan. Sementara itu, sanksi perpajakan berdampak negatif atau terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui penerapan sistem e-filing dan pelayanan fiskus perpajakan.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) berfungsi untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Cara untuk mengetahui besaran koefisien determinasi dengan melihat kolom R<sup>2</sup> hasil dari analisa data SPSS. Berikut adalah uji koefisien determinasi yang disajikan pada table 5 :

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	Rsquare	Adjusted Rsquare	Std. Error of the Estimate
1	.656 <sup>a</sup>	.431	.413	.35276

a. Predictor: (Constant), SP, PFP, PSE

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi pada table 15 nilai R digunakan untuk melihat apakah variabel independen yang digunakan memiliki hubungan yang kuat atau lemah terhadap variabel dependen. Apabila nilai R tabel mendekati angka 1, maka variabel independen dan variabel dependen memiliki hubungan yang kuat. Nilai R pada uji koefisien determinasi sebesar 0,656 sehingga dapat diartikan bahwa variabel penerapan sistem *E-filing*, pelayanan fiskus perpajakan, dan sanksi perpajakan memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Nilai R-Square pada uji koefisien determinasi sebesar 0,431 sehingga dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dijelaskan oleh penerapan sistem *E-filing*, pelayanan fiskus perpajakan, dan sanksi perpajakan sebesar 43,1% dan 56,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

### Hasil Uji Statistik F (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk pengujian hipotesis semua variabel independent yang dimasukkan dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dan menentukan model kelayakan model regresi. Pengukuran uji F menggunakan angka signifikansi sebesar 5% (0,05) dengan menggunakan alat bantu program SPSS. Nilai uji F terdapat dalam *output* ANOVA. Berikut uji statistik F yang disajikan pada table 16:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Statistik F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.037	3	3.012	24.207	0.000 <sup>b</sup>
Residual	11.946	96	.124		
Total	20.983	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), SP, PFP, PSE

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Sebelum dilakukannya analisis, berikut merupakan rumusan hipotesis yang disusun oleh peneliti dalam uji statistik F.

H<sub>1</sub>: Penerapan sistem *E-filing*, pelayanan fiskus perpajakan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji statistik F yang disajikan pada tabel 16 besar nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 24,207 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai sig lebih kecil dari batas nilai signifikan ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga variabel independen yang terdiri dari penerapan sistem *E-filing*, pelayanan fiskus perpajakan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

### Hasil Uji Statistik T (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk pengujian hipotesis pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Pengukuran uji t menggunakan angka signifikansi sebesar 5% (0,05) dengan menggunakan alat bantu program SPSS. Berikut uji t yang disajikan pada tabel 7:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Statistik t (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.890	.400		2.228	0.028
PSE	.383	.086	.385	4.437	0.000
PFP	.320	.081	.345	3.957	0.000
SP	-.074	.064	.095	1.158	0.250

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji statistik t yang disajikan pada table 7 adapun penjelasan dari masing-masing hipotesis yang disusun. antara lain : (1) Penerapan Sistem *E-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Pelayanan Fiskus Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## Pembahasan

### Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian pertama menjelaskan tentang pengaruh penerapan sistem *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-filing* bernilai positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga  $H_1$  diterima.

Berkembangnya teknologi semakin maju mengikuti zaman sekarang berdampak pada pola pikir manusia di tiap zamannya. Pada zaman dahulu, manusia belum mengenal adanya teknologi elektronik seperti HP, komputer, laptop, dan lain sebagainya. Kegiatan yang dilakukan perusahaan maupun instansi pada zaman dahulu pun sering menggunakan teknologi sederhana seperti penggunaan kertas dalam pengisian formulir dan pengumpulan berkas yang bertumpukan dalam ruang berkas.

Selain itu, alat transaksi yang digunakan pada zaman dahulu seperti uang maupun barter. Masa dimana teknologi telah berubah sekarang, teknologi elektronik semakin berkembang hingga munculnya series HP, komputer, laptop, dan lain sebagainya yang bermacam-macam. Tidak hanya itu, berkembangnya teknologi sekarang seseorang tidak perlu lagi membawa uang dalam melakukan transaksi karena munculnya *e-money* yang dibuat oleh perbankan maupun *e-commerce* sehingga memudahkan seseorang dalam bertransaksi apabila tidak membawa uang maupun nominal yang dibawa kurang mencukupi. Selain itu juga, dimasa berkembangnya teknologi sekarang instansi pemerintahan maupun perusahaan telah melakukan pengurangan penggunaan kertas yang selalu digunakan dalam kegiatan pekerjaannya. Instansi pemerintah dan perusahaan telah menciptakan sistem aplikasi yang bertujuan membantu instansi pemerintah dan perusahaan untuk menghimpun data yang masuk dengan skala besar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mahendra dan Budiarta, 2020 yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini artinya semakin baik penerapan sistem *e-filing* yang dilakukan maka, kepatuhan wajib pajak juga akan berdampak bermanfaat.

### Pengaruh Pelayanan Fiskus Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian kedua menjelaskan tentang pengaruh pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan

bahwa pelayanan fiskus perpajakan bernilai positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga  $H_2$  diterima.

Tidak semua wajib pajak memahami mekanisme penyampaian SPT secara *online*. Selain itu, dengan wajib pajak yang tiap tahun mengalami pertambahan sehingga pemerintah membutuhkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan guna memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan nantinya. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, instansi pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak membutuhkan seorang yang berkompeten dalam memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan visi misi dari KPP. Seseorang yang bertugas dalam lingkup perpajakan disebut dengan fiskus.

Pelayanan fiskus memiliki hak dan kewajiban yang perlu dimaksimalkan sehingga mampu mewujudkan wajib pajak yang akan patuh dan mendapatkan penilaiannya yang baik dari masyarakat. Pada perhitungan yang dilakukan, variabel pelayanan fiskus perpajakan memiliki arah positif dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh Riani(2018) yang menyatakan pengaruh kualitas pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut memiliki makna bahwa pelayanan fiskus perpajakan yang dibentuk oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki peran yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus perpajakan telah dididik dan dilatih bertujuan untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, wajib pajak akan merasa terbantu dalam memenuhi kewajiban pajak yang akan diberikan baik secara *online* maupun *offline*. Apabila diperhatikan dengan teori kepatuhan, pelayanan fiskus perpajakan telah berdampak pada psikologi wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan. Para fiskus telah diberi pelatihan dan materi guna memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Adanya hal tersebut menarik perhatian wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Timbul adanya ketertarikan dari wajib pajak berasal dari sesuatu yang diberikan oleh KPP berupa pelayanan yang baik, memberikan edukasi kepada wajib pajak, dan membantu dalam mengurus pelaporan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ketiga menjelaskan tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa sanksi perpajakan bernilai negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga  $H_3$  ditolak.

Pada dasarnya, peraturan yang disusun oleh instansi yang membuat hal tersebut patut ditaati. Hal ini bertujuan agar tujuan yang ingin dicapai oleh instansi semakin tertata dengan rapi. Hasil penelitian ini didukung oleh Ariska Noviyanti, (2020) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini artinya. Apabila seseorang telah melanggar peraturan yang ditetapkan tersebut, instansi perlu membuat alat sebagai pengingat seseorang yang telah melanggar peraturan tersebut agar tidak melakukan pelanggaran Kembali. Alat yang dimaksud disebut juga sanksi. Sanksi merupakan bentuk pertanggungjawaban seseorang yang telah melanggar peraturan yang telah ditetapkan sebuah instansi.

Banyak macam sanksi yang sering diberikan kepada pelanggar seperti sanksi lisan dan sanksi tulisan. Sama halnya dengan perpajakan, sanksi pajak dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban wajib pajak apabila melakukan pelanggaran yang telah dibuat. Didalam perpajakan, sanksi pajak terdiri atas dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi perpajakan berkaitan dengan *Control Belief* dimana sanksi pajak ditetapkan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak ditentukan atas dasar persepsi wajib pajak tentang seberapa dampak yang diberikan oleh sanksi perpajakan atas perannya mendukung perilaku wajib pajak dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan.

Pada perhitungan yang dilakukan, variabel sanksi perpajakan memiliki arah negatif dan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memiliki makna bahwa sanksi yang ditetapkan bagi wajib pajak apabila melanggar peraturan tidaklah berdampak pada perilaku wajib pajak dalam hal kepatuhan. Hal ini dikarenakan wajib pajak menghiraukan adanya sanksi yang diberikan. Sanksi yang diharapkan berdampak pada perilaku wajib pajak namun hal tersebut tidak berdampak. Salah satu contoh yang dapat membuktikan yakni masih adanya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Apabila dikaitkan dengan teori kepatuhan, sanksi perpajakan tidak selaras dengan teori tersebut. Banyaknya kekhawatiran yang berasal dari wajib pajak atas sanksi yang ditetapkan berdampak pada ketidaklarasan teori kepatuhan terhadap sanksi perpajakan. Adanya sanksi diharapkan mampu memberikan efek jera kepada pelanggaran peraturan. Namun, hal tersebut tidak berdampak pada wajib pajak. Hal ini dikarenakan masih banyaknya pelanggaran yang dilanggar oleh wajib pajak seperti telat penyampaian SPT hingga tidak menyampaikan SPT yang seharusnya dibayarkan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : (1). Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan diterapkan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (2). Pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga dari itu kualitas pelayanan yang telah diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang dapat menjamin wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. (3). Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka terbukti pada pengujian dalam penelitian ini bahwa wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang memiliki kepatuhan pajak yang tinggi dan sadar akan pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, Adapun keterbatasan tersebut sebagai berikut: (1). Pada saat pengisian kuesioner ini adanya keterbatasan waktu peneliti hanya menggunakan sampel berjumlah 100 wajib pajak dari populasi pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Pada saat pembagian kuesioner peneliti merasa kesusahan dikarenakan ada beberapa wajib pajak menolak untuk melakukan pengisian kuesioner. (2). Penelitian ini dilakukan berdasarkan data primer yang diperoleh lewat kuesioner dan jawaban berdasarkan pemahaman responden yang memungkinkan peneliti tidak dapat mengontrol kejujuran responden untuk memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan di objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang.

### **Saran**

(1). Peneliti selanjutnya harus memberikan penjelasan dan pemahaman kepada responden agar kuesioner yang diisi sesuai dengan pengertian dan pemahaman responden mengenai variabel yang diteliti. (2). Bagi peneliti selanjutnya menambahkan hasil data berupa

wawancara yang dapat menjelaskan agar variabel yang diteliti menghasilkan data yang akurat sehingga tidak terjadi data yg tidak valid dalam penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, A. S. 2019. Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Ghozali, 2016. *Aplikas Multivariate Dengan Program SPSS*. Vol Cetakan Ke VIII: Badan Penerbit Universitas Diponegor. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim, Donny dan Ratnawati, Juli. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama SemarangBarat). *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Handke, L., dan Barthauer, L. 2019. Heider (1958): The Psychology of Interpersonal Relations (pp. 259-262).
- Hasana, A. dan L. Ardini. 2021. Etika dan Kepatuhan Pajak. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 11(2): 1-18
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Andi, Yogyakarta
- Mindan, R., dan Ardini, L. 2022. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal ilmu dan riset akuntansi*, 11(12):1-18.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Novariyanti. 2014. Pwngaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Ketegasam Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP (Studi Kasus KPP Pratama Ilir Barat Palembang. STIE MDP.
- Nurhidayah, Sari. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten. *Skripsi*, UNY, Yogyakarta.
- Riani, Y. Y., dan Kurnia, K. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-system Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(2).
- Ridhotin, N., dan Ardini, L. 2022. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan
- Rifana, A. D., Kusuma, L. I, dan Tho'in, M. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(01): 1-7.
- Septi Mory, 2015. Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan.
- Silat, C dan Toly. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Surabaya.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Susmita, P. R., dan Supadmi, N. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 14(2):1239-1269.
- Yadnyana dan Sudiksa. 2011. Pengaruh Peraturan Pajak Serta Sikap Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi. *Buletin Studi Ekonomi*, 17(2):197-206. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.