

## PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Mike Muchsinta Devi  
*mikemuchsinta@gmail.com*

Titik Mildawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the effect of e-SPT implementation, understanding of taxation and fiscal services on the taxpayers' compliance of Simokerto Pratama Tax Office, Surabaya. Moreover, the population was individual taxpayers who were registered at KPP Pratama Simokerto Surabaya. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling, there were 94 respondents as sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 23. The research result concluded e-SPT implementation had positive effect on taxpayers' compliance. This happened as the modern application system which was created by the Directorate General of Taxes could facilitate the taxpayers in reporting their tax return. Likewise, understanding of taxation had positive effect on the taxpayers' compliance. It meant, the higher the understanding of taxation from taxpayers, the higher the taxpayers' compliance. This was due to the quality service which was provided by the fiscal authorities could not be a benchmark to determine the taxpayers' compliance. Besides, after e-SPT was implemented, the taxpayers were prefer doing online tax reporting rather than having direct visit.*

**Keywords :** *e-spt implementation, understanding of taxation, fiscal services, taxpayers' compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pajak Pratama Simokerto Surabaya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan oleh peneliti yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Simokerto Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan *purposive sampling* tersebut telah didapatkan sebanyak 94 sampel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan sistem aplikasi modern yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan kemudahan pada wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT pajak. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak terkait akan pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan dapat meningkat. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh aparat fiskus tidak dapat menjadi tolok ukur untuk menentukan meningkat atau tidaknya suatu kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak, ditambah lagi setelah adanya e-SPT wajib pajak lebih memilih untuk melakukan pelaporan pajak secara online daripada datang secara langsung.

**Kata kunci :** penerapan e-spt, pemahaman perpajakan, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat padat dan mempunyai wilayah negara yang luas. Indonesia mempunyai tujuan nasional sendiri yaitu meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri dan andal, juga meningkatkan harkat dan martabat rakyat serta memberikan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia secara merata. Pemerintah berupaya dalam mewujudkan tujuan tersebut salah satunya dengan melakukan pembangunan nasional. Pembangunan nasional sendiri merupakan suatu kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan dengan

tujuan untuk membentuk masyarakat yang makmur, sejahtera dan adil. Adapun pembiayaan dalam pembangunan ini direalisasikan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pendapatan Negara yang merupakan sumber utama negara di lain komponen pembiayaan APBN yang juga meliputi penerapan perpajakan dan penerimaan bukan pajak.

Sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan juga pembangunan negara salah satunya adalah pajak. Pajak dapat didefinisikan sebagai iuran masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang telah diatur oleh pemerintah tanpa mendapatkan balas jasa langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Pajak yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum bertujuan untuk mendanai pengeluaran pemerintah, penyelenggaraan program-program kerja pemerintah, peningkatan pelayanan umum, dan pembangunan negara. Pemerintah sendiri mempunyai wewenang dalam mengatur perundang-undangannya. Hasil dari pungutan pajak akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melalui peningkatan dan penambahan pelayanan sehingga upaya pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Pajak dianggap sebagai sumber penerimaan negara terbesar Negara Indonesia dari sektor internal. Tidak hanya itu, sumber penerimaan negara juga dapat berasal dari luar negeri yang disebut sebagai sumber penerimaan eksternal. Dibutuhkan dana yang jumlahnya cukup besar dalam melaksanakan program-program kerja pemerintah baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Namun, pemerintah berupaya untuk memaksimalkan penerimaan internal agar tidak bergantung pada sumber penerimaan eksternal dan dapat menekan hutang negara terhadap investor luar negeri. Penerimaan negara dapat berasal dari berbagai macam pajak salah satunya adalah pajak penghasilan orang pribadi. Masyarakat yang mempunyai penghasilan dan telah memenuhi persyaratan subyektif dan obyektif wajib mendaftarkan diri pada kantor Ditjen Pajak sebagai wajib pajak. Setiap imbalan yang berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, komisi, bonus, hadiah, uang pensiun, premi asuransi jiwa, premi asuransi kesehatan, dan lain-lain yang dibayar oleh pemberi kerja maupun imbalan dalam bentuk lainnya harus dilaporkan sebagai obyek pajak penghasilan.

Upaya atas pencapaian tujuan perpajakan itu sendiri tidak selalu berjalan sesuai harapan. Banyak faktor yang membuat wajib pajak malas dan tidak mau melaporkan kewajibannya kepada petugas pajak. Hampir bisa dipastikan apabila sumber penerimaan negara mengalami penurunan maka hal tersebut akan mengganggu proses pembangunan Negara. Hal ini dikarenakan ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Tidak sedikit wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Dalam pemungutan pajak merupakan pekerjaan yang tidak mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri.

Kewajiban untuk memenuhi kewajiban perpajakan hanya ditujukan kepada masyarakat tertentu saja yang memenuhi syarat subjektif maupun objektif dalam peraturan perpajakan dan tidak ditujukan kepada masyarakat secara menyeluruh. Banyak upaya yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan guna untuk mendukung kegiatan perpajakan. Pengelolaan terhadap sistem perpajakan banyak yang telah dirubah seperti halnya peraturan yang berlaku, sistem, sarana dan prasarana kerja, maupun aparat yang bertugas mengelola pajak tersebut. Hal ini adalah bentuk modernisasi guna untuk memudahkan, meningkatkan, serta mengoptimalkan pelayanan pada wajib pajak (Fitulatsih, 2017).

Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga pemerintah yang telah dipercaya dalam perpajakan membuat sebuah reformasi perpajakan berupa modernisasi sistem administrasi

perpajakan. Sistem ini sebagai penyempurnaan kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan yang berlaku, sehingga penerimaan pajak akan dapat dilaksanakan secara optimal (Zuhdi *et al*, 2015). Penyempurnaan kebijakan pajak bertujuan untuk memberikan fasilitas sebagai bentuk kemudahan kepada wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Salah satu bentuk peningkatan kualitas yang dapat dilakukan untuk memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak yaitu dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan Surat Pelaporan elektronik (*e-SPT*), yang juga dapat meningkatkan kinerja DJP dalam hal pemrosesan data perpajakan dan memberi kemudahan pada masyarakat dalam mengisi SPT. Pemerintah mengikutsertakan masyarakat berperan dalam pembiayaan keuangan negara dengan melalui pemungutan pajak dan dilaporkan dalam bentuk SPT, serta memberi kepercayaan dan dukungan yang diberikan masyarakat akan niat baik pemerintah dalam pemanfaatan dana dari hasil pajak secara transparan, jujur dan adil. Penerapan *e-SPT* ini didasarkan pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 06/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan yang mulai diterapkan sejak tanggal 01 Juli 2009. Dan juga telah dijelaskan dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pada pasal 1 nomor 11 yang berbunyi, Surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, dan/atau harta dan kewajiban menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan. Melaporkan SPT secara tepat merupakan salah satu kewajiban sendiri bagi para wajib pajak.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007 Elektronik Surat Pemberitahuan (*e-SPT*) adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penyampaian SPT secara elektronik bertujuan untuk dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan, serta wajib pajak pun tidak perlu untuk datang secara langsung ke KPP hanya untuk melaporkan pajak terutangnya. Kemudahan dalam penggunaan *e-SPT* juga mempermudah pemenuhan data yang cepat dan akurat, dan dapat meminimalkan jumlah sumber daya manusia dalam perekaman data perhitungan serta pengoperasian data secara baik dan sistematis (Gustiyan, 2014:12). Bagi aparat pajak *e-SPT* juga dapat memudahkan dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen wajib pajak sudah dilakukan dalam bentuk digital. Sedangkan, dalam pelaporan pajak terutang dengan menggunakan SPT manual dirasa masih memiliki kelemahan karena wajib pajak harus melampirkan beberapa dokumen dalam bentuk hadrcopy (berbentuk kertas) dengan jumlah yang cukup banyak kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat dimana wajib pajak terdaftar.

Salah satu bentuk pelayanan *e-SPT* yang disampaikan dalam media komputer berbentuk formulir elektronik yang penyampaiannya dapat dilakukan secara teritegrasi dan *real time* oleh Ditjen Pajak. Dalam melakukan efisiensi kewajiban pajak dengan sistem *e-SPT* tidaklah mudah, akan adanya beberapa kesulitan untuk memasukkan data dokumen dikarenakan belum sepenuhnya wajib pajak paham akan mekanisme penyampaian dan pengoperasian SPT pajak. Sangat diperlukannya kepatuhan dan kesadaran akan pajak dalam mendukung penerapan *e-SPT* untuk melunasi pajak terutang dengan benar dan baik. Banyaknya jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan dan terlambat dalam melaporkan SPT menandakan bahwa wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya dalam menghitung dan membayar pajak terutangnya. Dengan penerapan *e-SPT* akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dilihat dari kemudahan kegunaan sistem dan kondisi fasilitas yang memadai. Untuk dapat menciptakan wajib pajak yang patuh dalam penerapan *e-SPT* ini, aparat pajak perlu melakukan adanya sosialisasi penyuluhan, iklan-iklan dalam media cetak maupun elektronik agar dapat membuat wajib pajak lebih mudah untuk mendapat informasi dan memahami perpajakan.

Dalam pemungutan pajak sebagaimana pada pengungkapan Harahap (2004:10) yaitu salah satu yang dapat dilakukan guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan meningkatkan pemahaman terkait perpajakan. Hal tersebut sangat diperlukan, karena pemahaman pajak mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang ada, semakin kecil kemungkinan adanya wajib pajak melanggar peraturan tersebut sehingga hal ini meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila kurangnya pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan dapat membuat masyarakat cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat dan tentu saja tidak akan mengerti tentang kewajibannya sebagai wajib pajak. Sedangkan, bila wajib pajak memiliki pemahaman yang dirasa cukup, maka hal ini akan dapat mendorong wajib pajak untuk taat dalam melakukan pelaporan pajak. Pemahaman pajak adalah proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan juga dapat mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pajak. Pemahaman pajak juga berarti informasi terkait pajak yang oleh wajib pajak digunakan sebagai dasar dalam bertindak, mengambil keputusan, dan juga untuk menjalankan strategi dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu adanya pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan dalam membantu, mengurus dan menyiapkan keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak. Pelayanan berpengaruh besar terhadap wajib pajak karena dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Oleh karena itu, aparat pelayanan pajak dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang terbaik dengan sikap ramah, adil, tanggap, cermat, cepat, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak (Fikriningrum, 2012). Aparat pajak juga harus mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak juga dalam menentukan waktu konsultasi dengan efektif dan efisien, dan bagaimana petugas dapat menyampaikan informasi atau penjelasan secara lengkap dan jelas, selain itu aparat pajak konseling harus siaga melayani pertanyaan wajib pajak. Dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan dapat menimbulkan kepuasan dan kemudian memberikan respon positif wajib pajak yang berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan UU KUP No. 28 tahun 2007, sistem yang berlaku adalah *Self Assessment* adalah sistem yang dibuat agar masyarakat selaku wajib pajak untuk dapat diberikan kepercayaan penuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan tersebut mencakup mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sistem ini secara tidak langsung mewajibkan wajib pajak untuk paham terhadap peraturan perpajakan agar mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar.

Upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan tersebut juga dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan, pendidikan dan sebagainya untuk memberikan pemahaman terhadap wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Sedangkan adanya penetapan hukuman, sanksi, maupun ancaman dalam Undang-Undang sudah cukup jelas untuk antipasti adanya kebandelan masyarakat yang mengabaikan wajib pajak. Berdasarkan gambaran dan analisa yang telah dipaparkan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Penerapan e-SPT, Pemahaman Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Simokerto)".

## TINJAUAN TEORISTIS

### *Theory Planned Behaviour (TPB)*

Pada tahun 1988 Ajzen mengembangkan *Theory Planned Behaviour* (TPB) dimana teori tersebut menjelaskan sebuah konstruk yang belum pernah ada dalam *Theory Of Reasoned Action* (TRA). Dalam teori ini konstruk yang dikembangkan oleh Ajzen disebut dengan kontrol perilaku persiapan. Konstruk tersebut ditambahkan didalam TPB guna mengontrol setiap perilaku wajib pajak yang mempunyai keterbatasan pada sumber daya yang dipakai untuk melakukan setiap kegiatannya. Pada tahun 1991 Ajzen mengemukakan *Theory Planned Behaviour* yang mengungkapkan tentang niat seseorang dapat berpengaruh terhadap perilaku setiap orang untuk patuh atau tidaknya pada peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

Munculnya niat untuk berperilaku tersebut disebabkan oleh tiga faktor, yaitu: (a) *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan untuk melakukannya atau tidak melakukannya. (b) *Normative beliefs*, keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. (c) *Control belief*, adalah keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku tersebut (*perceived power*). Manfaat dan tujuan teori ini adalah untuk memahami pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali atau kemauan individu sendiri. Untuk mengidentifikasi bagaimana dan kemana mengarahkan strategi-strategi untuk perubahan perilaku dan juga untuk menjelaskan pada tiap aspek penting beberapa perilaku manusia.

### **Penerapan e-SPT**

Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Mardiasmo (2009:29) yaitu surat yang diperuntukkan wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban yang telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007, Elektronik Surat Pemberitahuan (*e-SPT*) adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi *e-SPT* adalah sistem aplikasi digunakan wajib pajak untuk penyampaian SPT melalui media komputer dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik (Pandiangan, 2008). Adapun tujuan dari pemerintah menyediakan aplikasi *e-SPT* ini yaitu untuk dapat meningkatkan kinerja DJP dalam hal pemrosesan data terkait pajak, dan memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan data yang cepat dan juga akurat, meminimalkan jumlah sumber daya manusia dalam melakukan perekaman data dan perhitungan, serta pengoperasian data yang secara baik dan sistematis terkait pajak (Gustiyan, 2014:12).

### **Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman pajak merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan dapat mengaplikasikan pengetahuan itu dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pajak. Pemahaman perpajakan juga merupakan cara atau proses wajib pajak dalam memahami akan peraturan perpajakan yang sudah ada. Wajib pajak yang tidak paham akan atau kurangnya pemahaman terkait peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat terhadap pajak (Ananda *et al*, 2015). Untuk meningkatkan pemahaman perpajakan pemerintah dapat melakukan melalui penyuluhan, dan melalui media elektronik maupun media cetak berupa iklan di media masa

agar wajib pajak dapat dengan mudah dalam mendapatkan informasi mengenai perpajakan. Akan tetapi, kurangnya wajib pajak dalam memperhatikan sosialisasi yang telah diberikan oleh aparat pajak membuat wajib pajak cenderung untuk tidak taat pada perpajakan.

### Pelayanan Fiskus

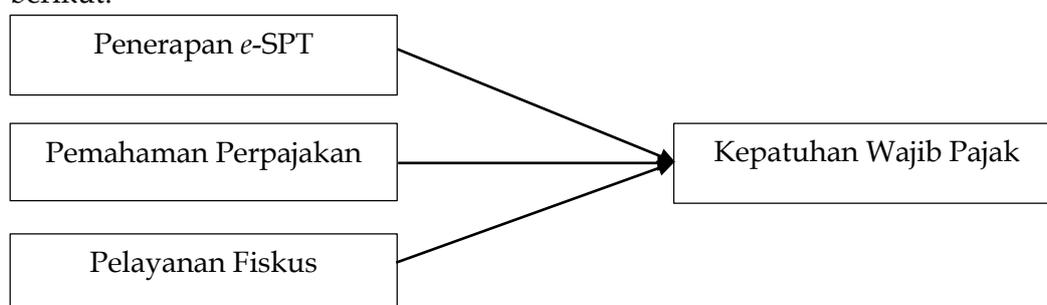
Pelayanan adalah cara melayani atau membantu mengurus dan menyiapkan keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang. Menurut (Hidayati, 2014) pelayanan fiskus merupakan bagaimana cara aparat pajak dalam hal mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seorang wajib pajak. Pelayanan yang dapat dikatakan berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan rasa puas kepada wajib pajak dan tetap dalam batasan pemenuhan standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara konsisten. Jika instansi pajak dalam keadaan baik, dan prosedur perpajakan yang ada baik juga, maka kualitas pelayanan dapat memberikan dampak baik dan membuat wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut pernyataan Rahman (2010:32), bahwa kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajibannya terkait dengan perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kewajiban dalam kepatuhan wajib pajak dimana wajib pajak telah paham dan berusaha guna untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan yang berlaku, mengisi formulir pajak dengan jujur secara lengkap dan sesuai dengan ketentuan, juga menghitung besarnya jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Terdapat dua jenis kepatuhan dalam pajak yang dikemukakan oleh Ananda *et al*, (2015) : (1) Kepatuhan formal adalah keadaan yang dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal dan sesuai dengan ketentuan yang ada pada undang-undang perpajakan yang berlaku. Seperti mendaftarkan diri dan memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), menghitung dan membayarkan pajak terutangnya, dan melakukan pelaporan SPT. (2) Kepatuhan material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan undang-undang perpajakan. Wajib pajak dikatakan dapat memenuhi kepatuhan material yakni apabila wajib pajak mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, jujur dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dan menyampaikannya pada KPP sebelum batas waktu berakhir 31 Maret.

### Model Penelitian

Berdasarkan rerangka pemikiran diatas, maka disusunlah model penelitian dalam gambar guna memberikan kemudahan dalam pemahaman isi dari penelitian sebagai berikut:



Gambar 2  
Model Penelitian

## **Pengembangan Hipotesis**

### **Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penerapan *e-SPT* pada sistem perpajakan yang menganut *self assesment system* menuntut wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. *E-SPT* sendiri merupakan sistem aplikasi secara digital yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dan ditujukan pada wajib pajak guna memberikan kemudahan dalam melakukan pelaporan besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkannya.

Dengan *e-SPT* dinilai dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena penerapan ini wajib pajak dapat memenuhi data-data yang diperlukan secara cepat dan akurat dari petugas pajak dengan menggunakan komputer yang membuat wajib pajak lebih memilih menggunakan *e-SPT* daripada *SPT* manual. Adanya pelaporan *e-SPT* dengan menggunakan sistem komputer akan dapat meminimalkan jumlah sumber daya manusia (*SDM*) dalam melakukan perhitungan dan perekaman data, karena dengan sistem komputer yang dapat dilakukan dengan cepat ketika melaksanakan perintah perhitungan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septiani (2015) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-SPT* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Purwakarta. Dari hasil penelitian ini ditunjukkan bahwa dengan adanya penerapan *e-SPT* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

$H_1$ : *e-SPT* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan dapat mengaplikasikan pengetahuan itu dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pajak. Hardiningsih (2008:11) dalam pernyataannya bahwa meningkatnya pengetahuan akan perpajakan baik dari segi formal maupun non formal akan dapat berdampak positif terhadap wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu, tinggi rendahnya pemahaman perpajakan bagi wajib pajak akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak paham dan memiliki pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang cukup tinggi, maka hal tersebut dapat mengurangi tingkat pelanggaran terkait dengan peraturan perpajakan. Maka wajib pajak akan dapat patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pada hasil penelitian Pada hasil penelitian Priambodo (2017), hasil tersebut menyatakan bahwa pengujian pada variabel pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada di KPP Pratama Purworejo.

$H_2$ : Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Siregar *et al*, (2012) yang dalam pernyataannya pelayanan adalah memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut sesuai dengan tata cara peraturan yang telah ditetapkan. Pelayanan pajak yang diberikan dapat berupa fasilitas atau kegiatan yang mendukung wajib pajak guna mempermudah melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam membayar pajak. Aparat fiskus diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga memberikan manfaat kepada konsumen pada saat yang tepat dan dapat menimbulkan perubahan keinginan.

Ardyansyah *et al*, (2016) dalam penelitiannya tentang pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Ulynnuha (2018) menyatakan dalam penelitiannya tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta). Dalam penelitiannya

mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub> : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti ini dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian dengan cara *survey* yaitu suatu penelitian dengan mengambil sampel yang ada dari populasi atau sampel random dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk dapat mengumpulkan data-data pokok yang diperlukan.

Adapun metode yang diambil dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif kausal komperatif (*Causal Comparative Research*), yaitu penelitian yang meneliti adanya suatu masalah berdasarkan hubungan sebab akibat yang ditimbulkan antar variabel (Sugiyono, 2013). Penelitian dalam tulisan ini bertujuan untuk mengetahui serta menjelaskan seberapa besar adanya keterkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013), sehingga pada penelitian ini populasi yang akan digunakan oleh peneliti berupa objek yang memiliki sifat dan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Simokerto, Kota Surabaya.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2014), yang menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sugiyono (2012:126) menyatakan *purposive sampling* adalah cara atau teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak untuk dapat dijadikan sebagai sampel. Adapun sampel yang dapat dipilih dengan kriteria tertentu untuk mendukung dalam penelitian ini : (1) Wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang pernah menggunakan e-SPT. (2) Pendidikan terakhir minimal SMA.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data primer, dalam pernyataan Sugiyono (2016) sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Data primer tersebut berisi beberapa pernyataan terstruktur yang akan ditujukan kepada responden. Teknik dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk diisi. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert 1 sampai 5 yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), RR (Ragu-ragu), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai gambaran umum terhadap obyek yang diteliti, statistik deskriptif juga digunakan untuk mendeskripsikan suatu data yang menunjukkan hasil digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi yang menunjukkan minimal, maksimal rata-rata (*mean*), median, dan standar deviasi (penyimpangan baku) dari setiap variabel.

## Uji Kualitas Data

### Uji Validitas

Uji validitas berguna sebagai penentu seberapa cermat suatu alat dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya pertanyaan pada suatu kuesioner (Ghozali, 2016). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* dengan signifikansi *Pearson Correlation* sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka pertanyaan tersebut tidak valid dan bila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Ghozali, 2016).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan menghasilkan data yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas kuesioner diukur menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* dengan kriteria pengambilan keputusan perhitungan variabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas Data

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah dalam variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi secara normal tidak. Untuk menguji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kemudian untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis dengan cara membandingkan antar *p-value* dengan taraf signifikan sebesar 5%. Adapun dasar pengambilan dalam uji normalitas ini, yaitu : (a) jika nilai Sig  $\geq$  0,05 maka data tersebut berdistribusi normal (b) jika nilai Sig  $\leq$  0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance* menurut Ghozali (2016:104) dengan ketentuan jika nilai VIF <10 dan *Tolerance* > 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan Jika VIF >10 dan *Tolerance* < 0,1 maka terjadi multikolinieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atas satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya yaitu dengan cara melihat grafik *scatterplot*. Jika tidak ada pola yang jelas atau tidak teratur, serta titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu regresi linier berganda yang merupakan analisis statistik untuk menjelaskan adanya hubungan antara variabel dependen (variabel terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas) melalui garis persamaan regresinya, apakah masing-masing dari variabel independen berhubungan secara positif atau negative dan juga untuk memprediksi nilai dari variabel apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan ataupun penurunan.

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas yaitu penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus. Adapun persamaan analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan dengan sebagai berikut:

$$KWP = a + \beta_1 SPT + \beta_2 PP + \beta_3 PF + e$$

Keterangan :

KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
A	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	: Koefisien Regresi
SPT	: Penerapan e-SPT
PP	: Pemahaman Perpajakan
PF	: Pelayanan Fiskus
e	: Koefisien Error

## Uji Hipotesis

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2016) dalam pernyataannya bahwa uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel terikat. Apabila nilai  $R^2$  mendekati 0 menunjukkan bahwa kemampuan dari variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen mengalami keterbatasan. Sedangkan apabila nilai  $R^2$  yang memiliki nilai 1 atau mendekati 1 menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016:95).

### Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model dalam estimasi layak atau tidaknya digunakan pada penelitian tersebut. Jika model tersebut signifikan berarti model persamaan regresi termasuk layak atau cocok (*fit*), dengan tingkat signifikansi untuk pengujian hipotesis adalah 0,05 (Ghozali, 2016). Jika nilai sig F hitung  $\leq$  F tabel atau nilai signifikansi  $>$  0,05. Maka, model dikatakan tidak layak. Sedangkan jika nilai F hitung  $>$  F tabel atau nilai signifikansi  $\leq$  0,05. Maka model yang digunakan dapat dianggap layak dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

### Pengujian Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2016:97) uji t bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variabel dependen secara baik. Uji t memiliki nilai signifikansi  $\alpha = 5\%$  dengan asumsi jika signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (asumsi tarif nyata 0,05) maka hal tersebut menunjukkan adanya hubungan positif atau kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut kriteria pengujian hipotesis yang digunakan untuk uji statistik: (a) Apabila nilai signifikansi uji t  $<$  0,05 maka hipotesis penelitian diterima yang artinya variabel independen berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen. (b) Apabila nilai signifikan uji t  $>$  0,05 maka hipotesis penelitian ditolak, yang artinya variabel independen tidak berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, terdapat kuisioner yang berisi pernyataan yang telah dibentuk dalam skala likert untuk masing-masing variabel baik independen maupun dependen yang dibuat dalam penelitian ini. Terdapat 22 pernyataan yang terbagi atas 6 pernyataan

mengenai penerapan e-SPT, 6 mengenai pemahaman perpajakan, 5 mengenai pelayanan fiskus dan 5 mengenai kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P	94	16,00	29,00	23,947	2,94891
PP	94	16,00	29,00	23,149	2,98367
PF	94	12,00	25,00	20,021	2,80927
KWP	94	13,00	24,00	19,479	2,64261
Valid N (listwise)	94				

Keterangan: P= Penerapan e-SPT, PP= Pemahaman Perpajakan, PF= Pelayanan Fiskus,

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan pada Tabel 5, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan jumlah data sebanyak 94 data penelitian yang diperoleh dari responden pada KPP Pratama Simokerto Surabaya.

Hasil dari pengujian statistik tabel 5, menyatakan bahwa variabel penerapan e-SPT memiliki nilai terendah 16 nilai tertinggi 29, dan *mean* yang diperoleh sebesar 23,947 dengan standar deviasi 2,94891. Nilai *mean* dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel penerapan e-SPT relatif baik.

Variabel pemahaman perpajakan menunjukkan nilai terendah 16 dan nilai tertinggi 29 *mean* 23,149 dengan standar deviasi 2,98367. Nilai *mean* dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel pemahaman perpajakan relatif baik.

Nilai pada variabel pelayanan fiskus pada tabel diatas dapat dinyatakan memiliki nilai terendah 12 nilai tertinggi 25 *mean* 20,021 dan standar deviasi 2,80927. Nilai *mean* dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel pelayanan fiskus relatif baik.

Pada variabel kepatuhan wajib pajak nilai terendah yang diperoleh 13 nilai tertinggi 24 dan *mean* 19,479 dengan standar deviasi 2,64261. Nilai *mean* pada variabel kepatuhan wajib pajak dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden relatif baik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dari penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Uji Kualitas Data

### Uji Validitas

Uji validitas berguna sebagai penentu seberapa cermat suatu alat dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya pertanyaan pada suatu kuesioner (Ghozali, 2016). Kuisisioner dapat dinyatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi jawaban untuk diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* dengan signifikansi *Pearson Correlation* sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka pertanyaan tersebut tidak valid dan bila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Ghozali, 2016).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengujian reliabilitas kuesioner diukur menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* dengan kriteria pengambilan keputusan perhitungan variabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
Penerapan e-SPT	0,748	0,70	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0,731	0,70	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,784	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,743	0,70	Reliabel

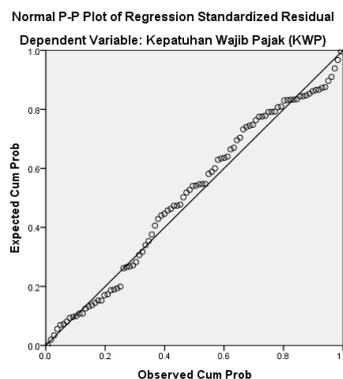
Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Hasil pada Tabel 10 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* terhadap masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel  $> 0,70$ , sehingga hal tersebut dapat dikatakan alat ukur digunakan reliabel atau handal.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas Data

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dengan variabel independen keduanya memiliki data yang berdistribusi secara normal atau tidak (Ghozali, 2016:154). Model indikator regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal. Untuk dapat mengetahui data tersebut berdistribusi normal dapat dilakukan pengujian menggunakan uji dengan pendekatan grafik yaitu dengan grafik *Normal P-P of regression standar*, yaitu dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal (Suliyanto, 2011:69). Dalam pengujian ini dapat diisyaratkan bahwa distribusi data normal apabila data penelitian menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Berikut adalah gambar hasil grafik normalitas :



Gambar 3

Uji Normalitas

Sumber : Hasil penelitian diolah

Berdasarkan hasil uji normal dengan grafik *Normal P-P of regression standar* menggunakan *software* SPSS 23 telah diperoleh hasil yang ditampilkan pada gambar 3 hasil uji normalitas di atas. Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa data penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti telah mengikuti arah garis diagonal dan menyebar di sekitar garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas tidak hanya dilihat dari *Normal P-P of regression standar* saja, juga dapat dilihat dari perhitungan statistik menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Apabila hasil dari *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai yang signifikan diatas 0,05 maka data residual mendistribusi secara normal. Sedangkan, apabila hasil dari *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai yang signifikan dibawah 0,05 maka data residual tidak terdistribusi secara normal. Berikut tabel dibawah ini merupakan hasil dari uji normalitas pada perhitungan statistik :

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test**

		Standardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98373875
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,067
	Negative	-,076
Kolmogrov-Smirnov Z		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

a. Test distribution is Normal.

a. Calculated from data.

Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan Tabel 11 diatas hasil uji normalitas data dengan *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) menggunakan *software* SPSS 23, maka diperoleh hasil bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu sebesar 0,2 dimana nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus dalam model regresi dengan melihat nilai *Tolerance* (TOL) serta *Variance Inflation Factor* (VIF). Untuk dapat mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada model regresi, peneliti mengacu pada pengungkapan menurut Ghozali (2016:104) dapat dilihat apabila nilai VIF < 10 dan nilai TOL > 0,1 maka pada model regresi tidak terjadi adanya multikolinearitas. Berikut hasil dari uji multikolinearitas menggunakan *software* SPSS 23 :

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
P	,932	1,072	Tidak Terjadi Multikolinearitas
PP	,900	1,111	Tidak Terjadi Multikolinearitas
PF	,962	1,039	Tidak Terjadi Multikolinearitas

a. Dependent Variable: KWP

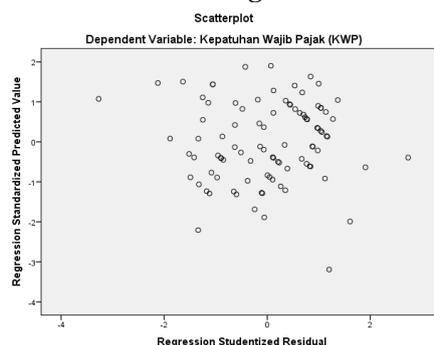
Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan hasil output dari Tabel 12 uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* (TOL) dari semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antar variabel penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan telah memenuhi asumsi uji multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah regresi terjadi adanya perbedaan varian residual dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang dapat dikatakan baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas, dalam penelitian ini menggunakan grafik *scatter plot* antara SRESID dengan ZPRED yang dimana sumbu Y yang telah diprediksikan dan pada sumbu X residual yang di *studentized*. Untuk

melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada hasil uji heteroskedastisitas yang diolah menggunakan *software* SPSS 23 sebagai berikut :



Gambar 4  
Uji Heteroskedastisitas  
Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan output *scatter plot* terlihat bahwa titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 dibawah sumbu Y serta tidak ada yang membentuk pola tertentu. Maka, dapat diambil kesimpulan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat heteroskesdasitas. Model regresi juga telah memenuhi asumsi uji asumsi dan layak untuk digunakan penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel independen (penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) di KPP Simokerto. Data yang telah diperoleh sebanyak 94 orang dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden wajib pajak di KPP Pratama Simokerto Surabaya. Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda telah diolah menggunakan *software* SPSS 23 :

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficient**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2,496	2,432			1,026	,307
P	,503	,072	,561		6,958	,000
PP	,229	,073	,258		3,147	,002
PF	-,018	,075	-,019		-,239	,812

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan hasil Tabel 13 yang menunjukkan persamaan regresi berganda yang didapat sebagai berikut :

$$\text{KWP} = 2,496 + 0,503P + 0,229PP - 0,018PF + \varepsilon$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut yang telah diperoleh, maka dapat dijelaskan sebagai berikut : (1) Pada persamaan regresi linear berganda yang ditunjukkan pada tabel 13, diperoleh nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,496 dengan nilai positif. Maka nilai tersebut memiliki arti apabila P, PP, dan PF bersifat konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 2,496. (2) Koefisien regresi untuk penerapan e-SPT (P) bernilai positif sebesar 0,503 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan searah (positif) antara penerapan e-SPT dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan penerapan e-SPT, maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,503. (3) Koefisien regresi untuk pemahaman perpajakan (PP) bernilai positif sebesar 0,229 yang berarti adanya

hubungan searah (positif) antara pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan pemahaman perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,229. (4) Koefisien untuk regresi pelayanan fiskus sebesar -0,018 yang berarti menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah (negatif) antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji Hipotesis

#### Analisis Koefisien Determinasi (Adjust R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Penilaian layak atau tidaknya model regresi dapat dilihat dengan membandingkan besarnya nilai koefisien determinasi, dimana nilai koefisien determinasi berada diantara 0-1. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi data yang telah diolah menggunakan *software* SPSS 23, dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 14**  
**Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,674 <sup>a</sup>	,454	,436	1,985

a. Predictors : (Constant), PF,P,PP

b. Dependent Variable : KWP

Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan Tabel 14 dapat dilihat menunjukkan bahwa hasil nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,454 atau 45,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh dari penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 45,4% dan sisanya 54,4% dapat dipengaruhi oleh faktor lain dalam model yang tidak diketahui. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,454 tersebut berada pada  $0 < 0,454 < 1$ .

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Model akan dapat dikatakan layak atau tidak layak dapat dilihat dari hasil uji kelayakanan pada perhitungan statistik sebagai berikut :

**Tabel 15**  
**Hasil Uji Kelayakan Model**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294,877	3	98,292	24,949	,000 <sup>b</sup>
	Residual	354,581	90	3,940		
	Total	649,457	93			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), PF, P, PP

Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan nilai statistik pada Tabel 15 yang ada bahwa model regresi dapat dikatakan layak untuk digunakan penelitian. Hal tersebut dilihat pada nilai Fhitung sebesar 24,949 dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  2,71 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi layak untuk digunakan. Artinya penerapan e-SPT, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus dapat dikatakan layak digunakan untuk menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak.

## Uji t

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dengan tujuan untuk menguji koefisien regresi dengan mengetahui apakah variabel penerapan *e-SPT*, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 atau 5%, sebagai berikut:

**Tabel 16**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	2,496	2,432	1,026	,307
P	0,503	,072	6,958	,000
PP	0,229	,073	3,147	,002
PF	-,018	,075	-,239	,812

a. Dependent Variable: EPA

Sumber : Kuesioner 2019, diolah

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 16, menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dari perhitungan dari nilai t hitung dengan tingkat signifikan maka dapat diuraikan sebagai berikut : (1) Penerapan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* menggunakan *software* SPSS 23 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) yaitu penerapan *e-SPT* diterima. (2) Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* menggunakan *software* SPSS 23 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$  maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu pemahaman perpajakan diterima. (3) Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* menggunakan *software* SPSS 23 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar 0,812 dan memiliki nilai signifikan negatif sebesar 0,018. Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,812 > 0,05$  dan nilai koefisien negatif, maka hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yaitu pelayanan fiskus ditolak.

## Pembahasan

### Pengaruh Penerapan *e-SPT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil output data dari *software* SPSS 23, dalam pengujian yang telah dilakukan pada hasil uji hipotesis t variabel penerapan *e-SPT* menunjukkan bahwa terjadi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap nilai kepatuhan wajib pajak. Dibuktikan dengan hasil nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan *e-SPT* ini akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Simokerto Surabaya.

Penerapan *e-SPT* yang menganut self assessment system menuntut wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sendiri sebagai wajib pajak. *E-SPT* sendiri yang merupakan sistem aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang ditujukan untuk wajib pajak dalam melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan. Dengan adanya layanan aplikasi *e-SPT* ini dirasa menjadi lebih efisien sehingga wajib pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tujuan dari penerapan *e-SPT* itu sendiri menurut (Gustiyani, 2014:12) yaitu untuk memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dalam data secara cepat dan akurat, dapat juga meminimalkan jumlah sumber daya manusia dalam melakukan perhitungan dan perekaman data, dan pengorganisasian data secara baik dan sistematis. Terjadinya peningkatan pelaporan juga dapat memberikan gambaran baik untuk Direktorat Jenderal Pajak terkait wajib pajak dalam melaporkan pajak sesuai dengan apa yang diharapkan dengan baik dan dapat dikembangkan lagi di masa mendatang, serta memberikan

dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal penerimaan laporan SPT dengan cepat. Sehingga dapat memaksimalkan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Hasil pengujian dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratami *et al* (2017) yang berada di KPP Pratama Singaraja dan juga Septiani (2015) pada KPP Pratama Purwakarta bahwa penerapan i-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan e-SPT dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga tidak lepas dari adanya peran Ditjen Pajak yang melakukan sosialisasi pada masyarakat secara luas tentang e-SPT.

### **Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan dapat mengaplikasikan pengetahuan itu dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pajak. Berdasarkan output data dari *software* SPSS 23, dalam pengujian yang dilakukan pada hasil uji hipotesis t variabel pemahaman perpajakan menunjukkan bahwa terjadi adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap nilai kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Simokerto Surabaya. Dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya sebuah pemahaman perpajakan yang harus dimiliki oleh wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara tepat waktu.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Widayasti dan Nurlis (2010) untuk mengetahui pengetahuan dan juga pemahaman yang harus dimiliki oleh wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dapat dilihat dari beberapa hal yaitu, kepemilikan NPWP yang merupakan identitas diri atau tanda pengenal diri sebagai salah satu sarana untuk dapat melakukan administrasi perpajakan. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara online atau juga manual yang datang secara langsung pada Kantor Pajak terdekat. Wajib pajak yang memahami dan mengetahui haknya sebagai wajib pajak seperti haknya dalam pemakaian jalan raya, penggunaan fasilitas umum, pembangunan sekolah-sekolah negeri dan juga lainnya. Dan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk dapat membayar dan juga melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu. SPT yang dilaporkan harus diisi dengan benar, jelas dan juga lengkap. Memahami adanya sanksi perpajakan yang akan diberikan pada wajib pajak apabila melakukan keterlambatan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan yaitu dikenakan sanksi sebesar Rp 500.000,- sedangkan sanksi untuk keterlambatan pembayaran pajak berupa bunga sebesar 2% per bulan dihitung dari berakhirnya batas waktu dari penyampaian SPT sampai tanggal pembayaran, dan juga memahami peraturan perundang-undangan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak

Menurut Muslim (2007:11) dalam pernyataannya apabila semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang ada, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk dapat melanggar peraturan tersebut sehingga dalam hal ini meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pemahaman mengenai perpajakan diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Priambodo (2017) yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Purworejo. Hal ini disebabkan akan dapat meningkatkan pemahaman tentang perpajakan yang berlaku seperti tata cara penerimaan dan juga pengelolaan surat pemberitahuan pajak, juga peraturan terkait perpajakan.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan output data dari *software* SPSS 23, pengujian yang telah dilakukan pada hasil uji hipotesis t yang dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Simokerto Surabaya. Dibuktikan dengan nilai signifikan  $0,812 > 0,05$  dan memiliki nilai negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh aparat fiskus tidak menjadi tolok ukur untuk menentukan meningkat atau tidaknya suatu kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Pelayanan fiskus adalah cara yang diberikan oleh aparat fiskus dalam membantu, mengurus dan juga menyiapkan segala hal keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang. Pelayanan fiskus dapat diteliti melalui tiga dimensi, seperti: (1) Kualitas sumber daya manusia, kualitas dapat menentukan dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan pada bidang perpajakan. (2) Ketentuan perpajakan, dengan adanya perkembangan yang terjadi baik dalam perekonomian, teknologi informasi, perdagangan maupun aspek lainnya ketentuan terkait perpajakan harus dibuat dengan sebaik mungkin agar dapat mudah dimengerti dan juga diterapkan oleh wajib pajak. (3) Sistem informasi perpajakan, dalam akurasi data, kecepatan dan juga memperlancar kinerja, DJP membuat beberapa sistem informasi yang dapat digunakan oleh unit-unit kerja yang ada seperti, Sistem Informasi Perpajakan di KPP, Sistem Informasi Geografis dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak.

Dalam penelitian ini pelayanan aparat fiskus tidak memberikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dikarenakan pelayanan yang dirasa belum dapat memenuhi harapan yang diharapkan oleh wajib pajak, kurangnya pengoptimalan pelayanan petugas pajak dalam hal melakukan pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adanya sosialisasi penyuluhan yang kurang terhadap wajib pajak dan aparat fiskus yang kurang tanggap dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi wajib pajak. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak tidak akan mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam melaporkan pajak.

Hasil dari pengujian penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ulynnuha (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Surakarta. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ardyansah *et al*, (2016) dalam pernyataannya bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Blitar.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan tujuan untuk mengukur adanya pengaruh variabel penerapan *e-SPT*, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini telah dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto Surabaya. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : (1) Variabel penerapan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Simokerto Surabaya. Dalam hal ini berarti apabila dengan adanya penerapan *e-SPT* dapat dilaksanakan dengan baik, maka kepatuhan akan pajak juga akan menjadi baik. Dengan adanya sistem *e-SPT* dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk dapat melakukan pelaporan pajak. (2) Variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang memiliki pemahaman mengenai perpajakan yang tinggi, maka akan dapat memahami adanya peraturan perundang-undangan perpajakan, tata cara penerimaan dan juga pengelolaan surat pemberitahuan pajak, dan juga sanksi yang berlaku sehingga dapat mempengaruhi dan

mendorong wajib pajak untuk patuh dalam hal perpajakan. (3) Variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh aparat fiskus tidak dapat menjadi tolok ukur untuk menentukan meningkat atau tidaknya suatu kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak, ditambah lagi setelah dengan adanya *e-SPT* wajib pajak lebih memilih untuk melakukan pelaporan secara online daripada datang secara langsung.

### Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian berikutnya, adapun keterbatasan-keterbatasan penelitian ini sebagai berikut : (1) Penelitian ini dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel dalam pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penerapan *e-SPT*, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus, sedangkan masih ada banyak faktor-faktor lain yang dapat digunakan sebagai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. (2) Penelitian ini hanya menggunakan hasil jawaban dari kuisioner tertulis dengan responden wajib pajak yang terdapat pada KPP Pratama Simokerto Surabaya tanpa dilengkapi dengan adanya wawancara.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-SPT*, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Simokerto Surabaya, maka saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut : (1) Terkait penerapan *e-SPT*, masih terdapat wajib pajak yang tidak mengetahui adanya penyampaian *SPT* berbasis elektronik dan masih banyak yang memilih melakukan pelaporan pajak secara manual. Akan lebih baik jika Direktorat Jenderal Pajak melakukan sosialisasi mengenai pentingnya pajak dan juga adanya penerapan *e-SPT* kepada wajib pajak agar lebih memahami manfaat dan tujuan dibuatnya aplikasi tersebut agar dapat memanfaatkan fasilitas *e-SPT* yang telah disediakan dengan baik. (2) Pada penelitian ini hanya dilakukan pada satu kantor pelayanan pajak, sehingga tidak dapat mewakili pengguna sistem *e-SPT* dengan cakupan yang lebih luas pada wajib pajak. Sebaiknya pada penelitian yang mendatang dapat mengembangkan lingkup penelitian obyek dan juga lokasi penelitian yang lain sehingga dapat dilakukan perbandingan untuk seluruh penggunaan sistem *e-SPT* ini. (3) Direktorat Jenderal Pajak diharapkan agar dapat selalu meningkatkan kualitas dalam modernisasi terhadap sistem pelaporan pajak agar dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Sehingga wajib pajak akan patuh dan akan memiliki rasa sukarela untuk melaporkan pajak dengan benar. Dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak karena mengingat pajak merupakan penerimaan negara yang terbesar.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, P.R., S. Kumandji, dan A. Husaini. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan* 6(2). Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Ardyansyah, A., Kertahadi, dan Dewantara R.Y. 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan* 11(1). Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang
- Fikriningrum, W.K. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Gustiyan, A. 2014. Pengaruh Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap, A.A. (2014). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Dinamika Press.
- Hardiningsih, P. dan Y. Nila. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3(1), 126-142. Fakultas Ekonomi. Universitas Stikubank. Semarang
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Andi Offes. Yogyakarta.
- Muslim, A. 2007. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pendidikan, Pengalaman dan Penghasilan Wajib Pajak di KPP. *Skripsi* FE Unand. Padang.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Dalam Bentuk Elektronik.
- Priambodo, P. 2017. Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kombinasi*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*
- Ulynnuha, O. I. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta). *Skripsi*. Program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pada pasal 1 nomor 11
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 28 Tahun 2007 Undang-Undang Republik Indonesia No 16 Tahun 2009.
- Zuhdi, F.A., Topowijono, dan D.F. Azizah. 2015. Pengaruh Penerapan e-SPT Dan Pengatahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan* 7(1).