

## FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)

Octavia Mega Purnamasari

*octaviaamega@gmail.com*

Danny Wibowo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine some factors which affected personal taxpayers' compliance at Pratama Tax Service Office, Surabaya Gubeng. Those factors were implementation of e-registration system, e-filing, e-billing, tax knowledge, taxpayers' awareness, fiscal service quality and tax sanction. The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used incidental sampling. In line with, there were 200 respondents of personal taxpayers at Pratama Tax Service Office, Surabaya Gubeng as sample. Furthermore, the data were primary in the form of questionnaires which were distributed to respondents. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). The research result concluded that implementation of e-registration system, e-filing, e-billing, tax knowledge, taxpayers' awareness, fiscal service quality and tax sanction had positive effect on personal taxpayers' compliance at Pratama Tax Service Office, Surabaya Gubeng. This could be seen from the significance level of each independent variable which was less than  $\alpha=5\%$ .*

*Keyword: implementation of e-system, tax knowledge, taxpayers' awareness, fiscal service quality, tax sanction*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terdiri dari 7 variabel yaitu penerapan aplikasi *system e-registration, e-filing, e-billing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *sampling incidental*. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 200 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan aplikasi *system e-registration, e-filing, e-billing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Hasil ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas yang kurang dari tingkat  $\alpha = 5\%$ .

Kata Kunci: penerapan aplikasi *e-system*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan

### PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat saat ini, membuat manusia untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dan mampu bertahan menghadapi masalah ekonomi. Faktor yang mendukung untuk kemajuan Indonesia yaitu dengan menggunakan pajak sebagai salah satu pendapatan utama guna membiayai segala macam kebutuhan Negara. Pajak dapat diartikan sebagai iuran wajib masyarakat kepada negara yang memiliki sifat memaksa, ditujukan oleh orang pribadi atau badan berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan

imbangan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara guna kemakmuran rakyat. Peran pajak sangat besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahunnya. Usaha dalam meningkatkan penerimaan negara memiliki banyak kendala, salah satunya dengan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Putri dan Fidiana (2016), menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dikarenakan hasil pemungutan pajak tersebut tidak dapat dinikmati secara langsung oleh setiap wajib pajak, sehingga banyak wajib pajak yang berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari penghasilan yang diperoleh. Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak Direktorat Jenderal Pajak telah mengupayakan banyak hal, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas sistem dengan pelayanan yang mendukung kegiatan perpajakan, serta melakukan pembaruan melalui sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dengan adanya bentuk modernisasi pada sistem administrasi perpajakan, modernisasi ini ditandai dengan Direktorat Jenderal Pajak yang mengeluarkan dan menerapkan sistem administrasi baru berbasis internet sejak tahun 2009. Sistem elektronik untuk administrasi pajak atau Aplikasi *e-system* ini, diantaranya yaitu *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*.

Aplikasi *e-system* pajak yang pertama *e-registration* adalah sistem aplikasi pendaftaran wajib pajak secara *online*. Kedua *e-filling* adalah metode untuk pengisian/penyampaian SPT secara *online*. Ketiga *e-SPT* adalah surat wajib pajak yang digunakan untuk melaporkan pembayaran pajak dengan cara diisi dan dikirim kembali secara *online*. Dan terakhir *e-billing* adalah sistem pembayaran pajak secara *online* melalui ATM, *M-Banking*, Bank dengan memasukkan kode billing yang akan diterima wajib pajak. Dengan adanya *e-billing* ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pembayaran wajib pajak. Sulistyorini *et al.*, (2016), menyatakan dengan menerapkan pembayaran secara elektronik ini penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan memiliki tujuan yaitu dapat menghemat waktu, mudah dan akurat sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan pajak. Minimnya pengetahuan perpajakan dikarenakan pengetahuan yang didapat masyarakat masih belum optimal, hal ini akan menjadi permasalahan untuk pemerintah. Wajib pajak yang telah mendapatkan pengetahuan tentang perpajakan dan memahami pajak dengan baik dan benar, wajib pajak akan mempunyai kesadaran untuk membayarkannya. Pelayanan fiskus merupakan faktor penentu kepatuhan wajib pajak. Santi dan Zulaikha (2011), mengemukakan bahwa pelayanan fiskus yang diberikan dengan baik akan membantu kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan suatu bentuk hukuman yang ditunjukkan kepada orang atau wajib pajak yang melanggar peraturan yang berkaitan dengan pajak. Dengan adanya penerapan sanksi perpajakan administrasi (denda, bunga, kenaikan) maupun pidana (kurungan atau penjara) akan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak, penerapan sanksi tersebut harus konsisten diterapkan dan diberlakukan untuk semua wajib pajak tanpa terkecuali dalam membayarkan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: (1) Apakah penerapan aplikasi *system e-registration* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (2) Apakah penerapan aplikasi *system e-filling* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (3) Apakah penerapan aplikasi *system e-billing* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (4) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (5) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (6) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (7) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi *system e-registration* pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (2) Untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi *system e-filling* pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (3) Untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi *system e-billing* pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (4) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (5) Untuk

mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (6) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (7) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang dikembangkan Davis, 1987 (dalam Desmayanti, 2012) yaitu suatu model untuk menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Adapun faktor yang dapat mempengaruhi *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kegunaan (*usefulness perceived*) dan persepsi kemudahan pengguna (*ease of use perceived*). Persepsi kegunaan (*usefulness perceived*) memiliki arti bahwa pengguna percaya dengan adanya sistem elektronik perpajakan tersebut dapat meningkatkan kinerja pengguna dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sedangkan persepsi kemudahan pengguna (*ease of use perceived*) memiliki arti bahwa pengguna meyakini jika sistem elektronik perpajakan tersebut mudah digunakan, dapat dipelajari sendiri, dan pengguna tidak akan mengalami kesulitan.

### Pajak

Menurut UU KUP No. 28 Tahun 2007, pasal 1 ayat 1, mengartikan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan. Definisi menurut Direktorat Jenderal Pajak (2007) kepatuhan perpajakan adalah tingkat dimana wajib pajak dalam mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlu adanya kegiatan penegakan hukum.

### Aplikasi *E-System* Pajak

*E-system* merupakan pembaruan dalam perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam membantu pelaksanaan yang mampu mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan kewajiban pajaknya, *e-system* pajak memiliki dampak baik terhadap kepatuhan wajib pajak, berikut aplikasi *e-system* pajak yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak agar lebih efisien, ekonomis, cepat dan akurat. *E-Registration* atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online ialah sistem aplikasi yang merupakan bagian dari Informasi Perpajakan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data, serta digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak. *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi perpajakan (PJAP). *E-Billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode billing.

### Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak dalam menguasai pemahaman mengenai pajak seperti peraturan perpajakan yang berlaku di Negara Indonesia,

jenis pajak dan sistem perpajakan yang berlaku, tata cara perhitungan pajak yang terutang, manfaat dari pajak yang dibayarkan, dan lain sebagainya.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran pajak ialah wajib pajak yang memiliki keinginan sendiri dalam membayar kewajiban pajaknya tanpa dipaksa oleh siapapun. Kesadaran wajib pajak dalam perpajakan sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kesadaran yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya akan meningkat.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh petugas pajak atau fiskus dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas yaitu dimana petugas pajak atau fiskus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak semakin taat dan patuh dalam pelaksanaan kewajibannya.

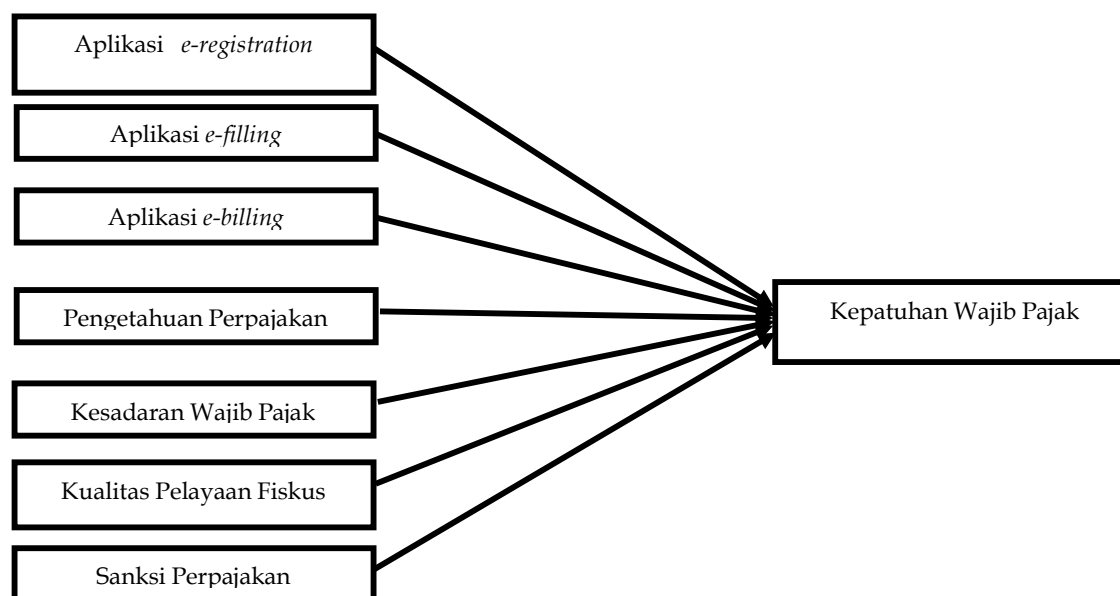
### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak bagi yang melanggar peraturan. Jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan, seperti sanksi administrasi (denda, bunga, kenaikan), sanksi pidana (denda pidana, pidana kurungan, pidana penjara).

### **Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian menurut Fitulatsih *et al.*, (2017) pemahaman aplikasi *e-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Sukoharjo memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kedua, penelitian menurut Christian (2019) pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketiga, penelitian menurut Pratami *et al.*, (2017) penerapan *e-system* perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Singaraja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Keempat, penelitian menurut Sulistyorini *et al.*, (2017) pengaruh penggunaan sistem administrasi *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan sistem administrasi *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Penggunaan sistem administrasi *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan Penggunaan sistem administrasi *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kelima, penelitian menurut Tanilasari dan Gunarso (2017) pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## Rerangka Konseptual



Gambar 1  
Rerangka Konseptual

### Pengembangan Hipotesis

#### Penerapan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

*E-registration* merupakan sistem yang berfungsi sebagai pendaftaran atau perubahan data wajib pajak melalui internet yang dihubungkan langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *E-registration* juga dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan pendaftaran atau pembuatan NPWP. Jika Penerapan *e-registration* penggunaannya semakin bagus, maka dapat meningkatkan minat masyarakat dalam mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak. Penelitian Sulistyorini *et al.*, (2017) mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-registration* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti apabila penggunaan sistem *e-registration* pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Dari pernyataan ini, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Penerapan aplikasi *system e-registration* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014, *e-filling* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak yaitu ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau bisa juga melalui Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*). Dengan adanya penerapan *e-filling* diharapkan bisa memberikan kemudahan, kepuasan dan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga dengan diterapkannya *e-filling* diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian Sari (2019), mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan.

H<sub>2</sub>: Penerapan aplikasi *system e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### Penerapan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

*E-Billing* adalah suatu sistem administrasi modern yang lebih efisien dan cepat. Sistem ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *E-billing* ini sangat

memberikan efisiensi dalam pembayaran pajak karena bisa dibayar kapanpun dan dimanapun walau pembayarannya melalui ATM, Bank, atau *m-banking*. Murniati dan Nurlaela (2016) mengatakan bahwa *e-billing* merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik, dimana pada aplikasi ini memberikan kemudahan wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya sehingga pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, efektif, dan fleksibel.

H<sub>3</sub>: Penerapan aplikasi *system e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pengetahuan perpajakan adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik mengenai soal tarif pajak yang berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan atau manfaat pajak yang akan berguna untuk kebutuhan bersama. Pengetahuan perpajakan sangat penting untuk masyarakat karena jika masyarakat tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan, masyarakat atau wajib pajak akan merasa bingung dalam menyerahkan SPT tepat waktu karena tidak mengetahui kapan jatuh tempo terakhir dalam penyerahan SPT. Penelitian Christian (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>4</sub>: pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### **Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kesadaran wajib pajak adalah kesanggupan seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya termasuk memberikan suatu kontribusi berupa iuran/dana yang digunakan untuk menjalankan keperluan negara dengan cara membayar pajak sebagai kewajiban wajib pajak. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran akan memutuskan untuk membayar pajak karena mereka sadar jika pajak yang mereka bayarkan akan digunakan oleh pemerintah untuk pembangunan nasional.

H<sub>5</sub>: kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kualitas pelayanan fiskus merupakan hal terpenting dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak agar bisa berjalan dengan baik dan lancar. Kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang baik untuk wajib. Hasil penelitian yang juga dilakukan oleh Christian (2019), menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>6</sub>: Pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi.

### **Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Adanya penerapan sanksi perpajakan ini digunakan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Penerapan sanksi perpajakan ini juga harus konsisten dan berlaku bagi semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya kepada Negara dan tidak mematuhi peraturan atau undang-undang perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Surdjaja (2019) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>7</sub>: sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yakni penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dibangun berlandaskan paradigma deduktif (dari teori ke observasi), dalam penelitian kuantitatif ini menekankan pada pengujian teori-teori lewat pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka serta melakukan analisis data dengan menggunakan prosedur statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling incidental*. Sugiyono (2018:138), *sampling incidental* adalah suatu teknik pengambilan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu secara kebetulan/*incidental* datang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 200 orang/responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer, data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi sasaran penelitian yang berisikan daftar beberapa pertanyaan dan ditujukan kepada responden. Data primer yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang disebar/dibagikan kepada responden yang secara kebetulan atau tidak sengaja. kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai pengaruh penerapan aplikasi *e-system* pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

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

Variabel independen pada penelitian ini yaitu penerapan aplikasi *e-system* pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

### **Aplikasi System E-Registration Pajak**

Merupakan salah satu layanan dari Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki fungsi untuk melakukan sistem berupa pendaftaran, perubahan, dan pencabutan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan cara *online*.

### **Aplikasi System E-Filling Pajak**

Merupakan suatu sistem dimana dalam penyampaian SPT dilakukan secara *online* dan *real time* melalui aplikasi tersebut *e-Filling* diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT secara elektronik.

### **Aplikasi System E-Billing Pajak**

Merupakan sistem pembayaran pajak *online* yang menerbitkan kode billing dimana wajib pajak dapat membayar kewajibannya secara *online* melalui media pembayaran seperti ATM, *m-banking*, bank, atau kantor pos.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memahami dan mengetahui peraturan perpajakan baik mengenai soal tarif pajak yang berdasarkan undang-

undang yang akan dibayarkan atau manfaat pajak yang akan berguna untuk kebutuhan bersama.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Merupakan kondisi dimana wajib pajak dapat melaksanakan mengetahui, dan memahami tentang perpajakan dengan baik serta sukarela.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Merupakan suatu pelayanan atau cara petugas pajak dalam membantu, mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Merupakan jaminan bahwa suatu ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) mampu dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah bagi wajib pajak supaya tidak melanggar norma perpajakan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Merupakan keadaan dimana wajib pajak bisa memenuhi serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis Statistik Deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran umum dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian guna mengetahui atau menganalisa data yang telah terkumpul meliputi nilai maximum, minimum, *mean* (rata-rata), dan standar deviasi (simpangan data).

### **Uji Kualitas Data**

#### **Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya item pertanyaan yang ada pada kuesioner. Ghazali (2005:45), menyatakan bahwa Kuesioner dikatakan valid ketika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid apabila koefisien korelasi  $> 0,3$  dan signifikan lebih kecil dari  $0,05$  ( $\alpha = 0,005$ ). Uji validitas ini dilakukan dengan cara membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item dikatakan valid. Sebaliknya, apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item dikatakan tidak valid.

### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah suatu pengujian untuk mengukur kestabilan dan juga konsistensi responden dalam menjawab indikator variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan kuesioner. Menurut Ghazali (2005:42), mengungkapkan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel dan handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran *one shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran reliabilitas penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel dan handal apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk



menguji distribusi tersebut dapat dilihat melalui *normal probability plot* dengan membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Ghozali (2005:110) menyatakan bahwa jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

### Uji Multikolinearitas

Suliyanto (2011:82) mengatakan bahwa multikolinearitas terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi, apakah dalam model regresi yang berbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Untuk mendeteksi uji multikolinearitas dengan cara menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan Nilai Toleransi. Dengan syarat, jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan Tolerance lebih besar dari 0,1 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas begitu pun sebaliknya.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Begitupun sebaliknya, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2011: 139), Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis, yaitu : (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas, (b) Jika tidak ada pola yang jelas, melainkan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Berganda

Menurut Nazaruddin dan Basuki (2015), Regresi linear berganda ialah analisis regresi dengan dua atau lebih variabel independen. Dalam penelitian analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh penerapan aplikasi system *e-registration, e-filing, e-billing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1PSR + \beta_2PSF + \beta_3PSB + \beta_4PP + \beta_5KP + \beta_6KPF + \beta_7SP + e$$

### Pengujian Hipotesis

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

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa besarnya pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). R<sup>2</sup> = 0 maka tidak ada sedikitpun prosentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan jika R<sup>2</sup> = 1 maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen sempurna.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F disebut sebagai uji kelayakan model (*goodness of fit*), yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji Ghozali (2011:84). Pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*goodness of fit*), yaitu: a) Jika nilai *goodness of fit* statistik > 0,05 maka Ho ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian belum tepat, b) Jika nilai *goodness of fit* statistik < 0,05 maka Ho diterima yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian Uji Hipotesis (Uji t) ini dilakukan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan melakukan pengujian ini (Uji t), dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji t dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) menggunakan *software* SPSS. Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka Hipotesis ditolak. Begitupun sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka Hipotesis diterima atau variabel independen signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai karakteristik data yang dijadikan sampel dalam penelitian yang meliputi nilai minimum, nilai maximum, *mean* (rata-rata), standar deviasi (simpangan data) dengan N yang merupakan banyaknya responden penelitian. Variabel penelitian yang digunakan yaitu aplikasi *system e-registration*, *e-filling*, *e-billing*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan sebagai variabel independen, sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel dependen.

Tabel 1  
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PSR	200	20	40	32,78	4,408
PSF	200	18	40	32,28	4,191
PSB	200	22	40	32,31	3,862
PP	200	15	40	32,36	3,932
KP	200	20	40	32,27	3,629
KPF	200	20	40	32,16	3,286
SP	200	20	40	31,08	3,465
KWP	200	21	40	32,07	3,489
Valid N (listwise)	200				

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian statistik deskriptif pada Tabel 1 menjelaskan bahwa variable penerapan aplikasi *system e-registration* (PSR) memiliki nilai minimum 20, nilai maximum 40, mean 32,78 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean sebesar 4,408, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik. Variabel penerapan aplikasi *system e-filling* (PSF) memiliki nilai minimum 18, nilai maximum 40, mean 32,28 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean sebesar 4,191, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik. Variabel penerapan aplikasi *system e-billing* (PSB) memiliki nilai minimum 22, nilai maximum 40, mean 32,31 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean sebesar 3,862, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik. Variabel Pengetahuan Perpajakan (PP) memiliki nilai minimum 15, nilai maximum 40, mean 32,36 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean sebesar 3,932, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak (KP) memiliki nilai minimum 20, nilai maximum 40, mean 32,27 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean sebesar 3,629, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) memiliki nilai minimum 20, nilai maximum 40, mean 32,16 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean

sebesar 3,286, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik. Variabel Sanksi Perpajakan (SP) memiliki nilai minimum 20, nilai maximum 40, mean 31,08 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean sebesar 3,465, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) memiliki nilai minimum 21, nilai maximum 40, mean 32,07 dan standar deviation yang nilainya lebih kecil daripada mean sebesar 3,489, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden menunjukkan hasil yang normal dan relatif baik.

### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya item pertanyaan yang ada pada kuesioner.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Penerapan Aplikasi System E-Registration**

Variabel	Item Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Sig	Keterangan
Penerapan Aplikasi System E-Registration	PSR1	0,694	0,139	0,000	Valid
	PSR2	0,697		0,000	Valid
	PSR3	0,725		0,000	Valid
	PSR4	0,686		0,000	Valid
	PSR5	0,791		0,000	Valid
	PSR6	0,750		0,000	Valid
	PSR7	0,727		0,000	Valid
	PSR8	0,711		0,000	Valid
	PSR9	0,687		0,000	Valid
	PSR10	0,661		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2, uji validitas pada variabel penerapan aplikasi *system e-registration* menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel penerapan aplikasi *system e-registration* dinyatakan semua valid.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Penerapan Aplikasi System E-Filling**

Variabel	Item Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Sig	Keterangan
Penerapan Aplikasi System E-Filling	PSF1	0,709	0,139	0,000	Valid
	PSF2	0,797		0,000	Valid
	PSF3	0,736		0,000	Valid
	PSF4	0,776		0,000	Valid
	PSF5	0,732		0,000	Valid
	PSF6	0,642		0,000	Valid
	PSF7	0,750		0,000	Valid
	PSF8	0,783		0,000	Valid
	PSF9	0,754		0,000	Valid
	PSF10	0,713		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3, uji validitas pada variabel penerapan aplikasi *system e-filling* menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan

yang digunakan untuk mengukur variabel penerapan aplikasi *system e-filling* dinyatakan semua valid.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Penerapan Aplikasi *System E-Billing***

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Keterangan
Penerapan Aplikasi <i>System E-Billing</i>	PSB1	0,622	0,139	0,000	Valid
	PSB2	0,713		0,000	Valid
	PSB3	0,691		0,000	Valid
	PSB4	0,727		0,000	Valid
	PSB5	0,725		0,000	Valid
	PSB6	0,650		0,000	Valid
	PSB7	0,677		0,000	Valid
	PSB8	0,682		0,000	Valid
	PSB9	0,717		0,000	Valid
	PSB10	0,658		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4, uji validitas pada variabel penerapan aplikasi *system e-billing* menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel penerapan aplikasi *system e-billing* dinyatakan semua valid.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	PP1	0,652	0,139	0,000	Valid
	PP2	0,598		0,000	Valid
	PP3	0,610		0,000	Valid
	PP4	0,754		0,000	Valid
	PP5	0,635		0,000	Valid
	PP6	0,662		0,000	Valid
	PP7	0,537		0,000	Valid
	PP8	0,575		0,000	Valid
	PP9	0,577		0,000	Valid
	PP10	0,594		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5, uji validitas pada variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan perpajakan dinyatakan semua valid.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	KP1	0,626	0,139	0,000	Valid
	KP2	0,722		0,000	Valid
	KP3	0,646		0,000	Valid
	KP4	0,619		0,000	Valid
	KP5	0,696		0,000	Valid
	KP6	0,713		0,000	Valid
	KP7	0,653		0,000	Valid

KP8	0,564	0,000	Valid
KP9	0,554	0,000	Valid
KP10	0,540	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 6, uji validitas pada variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak dinyatakan semua valid.

**Tabel 7**  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus	KPF1	0,639	0,139	0,000	Valid
	KPF2	0,676		0,000	Valid
	KPF3	0,699		0,000	Valid
	KPF4	0,674		0,000	Valid
	KPF5	0,674		0,000	Valid
	KPF6	0,660		0,000	Valid
	KPF7	0,623		0,000	Valid
	KPF8	0,573		0,000	Valid
	KPF9	0,479		0,000	Valid
	KPF10	0,512		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 7, uji validitas pada variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan fiskus dinyatakan semua valid.

**Tabel 8**  
Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Keterangan
Sanksi Perpajakan	SP1	0,580	0,139	0,000	Valid
	SP2	0,591		0,000	Valid
	SP3	0,636		0,000	Valid
	SP4	0,662		0,000	Valid
	SP5	0,546		0,000	Valid
	SP6	0,646		0,000	Valid
	SP7	0,604		0,000	Valid
	SP8	0,616		0,000	Valid
	SP9	0,539		0,000	Valid
	SP10	0,528		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 8, uji validitas pada variabel sanksi perpajakan menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan dinyatakan semua valid.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,621	0,139	0,000	Valid
	KWP2	0,709		0,000	Valid
	KWP3	0,642		0,000	Valid
	KWP4	0,606		0,000	Valid
	KWP5	0,663		0,000	Valid
	KWP6	0,655		0,000	Valid
	KWP7	0,699		0,000	Valid
	KWP8	0,668		0,000	Valid
	KWP9	0,659		0,000	Valid
	KWP10	0,614		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 9, uji validitas pada variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa setiap item dinyatakan valid karena memperoleh nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$ ,  $\alpha = 0,05$ ) maka  $df = 200 - 2 = 198$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,139. Dengan demikian semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak dinyatakan semua valid.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kestabilan dan juga konsistensi responden dalam menjawab indikator variabel yang telah disusun dalam bentuk pertanyaan kuesioner.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
PSR	0,892	Reliabel
PSF	0,907	Reliabel
PSB	0,875	Reliabel
PP	0,836	Reliabel
KP	0,838	Reliabel
KPF	0,821	Reliabel
SP	0,796	Reliabel
KWP	0,849	Reliabel

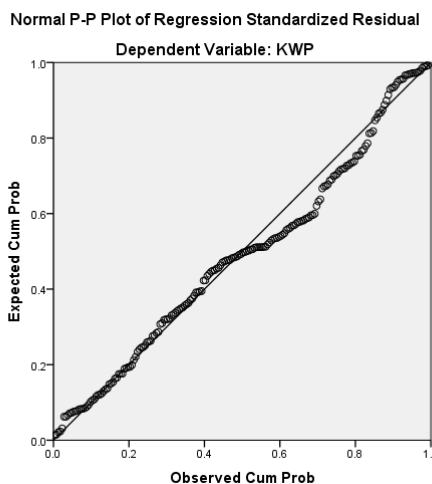
Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari Tabel 10 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel baik variabel independen (bebas) dan variabel terikat (dependen) memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ , sehingga masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi, memiliki distribusi normal atau tidak.



**Gambar 2**  
**Grafik Uji Normalitas Data**  
**Sumber: Data Primer Diolah, 2021**

Dari Gambar 2 *Normal P- P Plot Regression Standardized Residual* di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar sumbu garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal, sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa model regresi telah berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji variabel-variabel dalam model regresi, apakah dalam model regresi itu ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui adanya korelasi atau tidak yaitu dengan cara menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan Nilai Toleransi.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

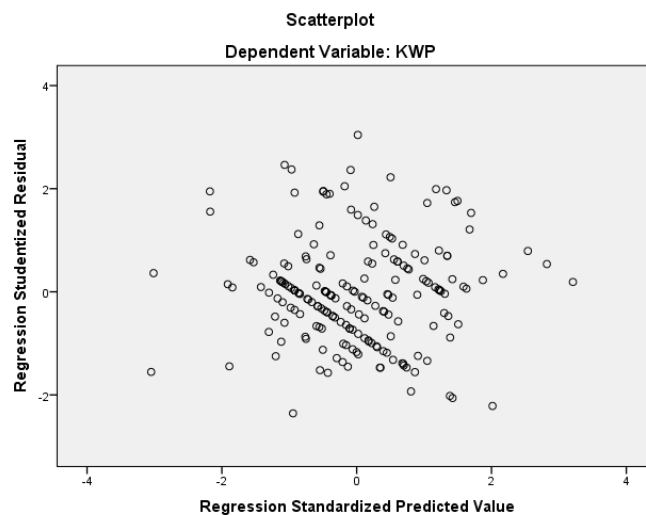
Model (Constant)	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
PSR	0,659	1,517	Bebas
PSF	0,719	1,392	Bebas
PSB	0,802	1,246	Bebas
PP	0,646	1,549	Bebas
KP	0,609	1,641	Bebas
KPF	0,749	1,335	Bebas
SP	0,891	1,122	Bebas

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari Tabel 11 diatas dilihat bahwa semua variabel menunjukkan bahwa nilai VIF  $\leq 10$  dan *Tolerance*  $\geq$  dari 0,1. Maka dari itu, dapat disimpulkan variabel tersebut terbebas dari gejala multikolinearitas atau tidak ditemukannya korelasi antar variabel dalam penelitian.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variabel-variabel dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas). Begitupun sebaliknya, jika berbeda disebut heteroskedastisitas.



**Gambar 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Sumber : Data Primer Diolah, 2021**

Dari Gambar 3 diatas, terlihat titik-titik yang menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan juga tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Maka, dari gambar tersebut dapat dikatakan bahwa tidak terjadi adanya heterokedastisitas pada model regresi.

### Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

**Tabel 12**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error	t	Sig.	
1 (Constant)	0,101	2,689	0,038	0,970	
PSR	0,111	0,053	2,112	0,036	
PSF	0,164	0,053	3,106	0,002	
PSB	0,116	0,054	2,129	0,035	
PP	0,118	0,059	1,988	0,048	
KP	0,132	0,066	1,986	0,048	
KPF	0,214	0,066	3,244	0,001	
SP	0,139	0,057	2,420	0,016	

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan yang terdapat pada Tabel 12, dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 0,101 + 0,111 PSR + 0,164 PSF + 0,116 PSB + 0,118 PP + 0,132 KP + 0,214 KPF + 0,139 SP + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat diuraikan yakni sebagai berikut :

(1) Nilai koefisien regresi penerapan aplikasi *system e-registration* sebesar 0,111 yang menandakan arah tersebut memiliki hubungan positif antara variabel perapan aplikasi *system e-regitration* dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) Nilai koefisien regresi penerapan aplikasi *system e-filling* sebesar 0,164 yang menandakan arah tersebut memiliki hubungan



positif antara variabel perapan aplikasi *system e-filling* dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) Nilai koefisien regresi penerapan aplikasi *system e-billing* sebesar 0,116 yang menandakan arah tersebut memiliki hubungan positif antara variabel perapan aplikasi *system e-billing* dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (4) Nilai koefisien regresi pengetahuan perpajakan sebesar 0,118 yang menandakan arah tersebut memiliki hubungan positif antara variabel pengetahuan perpajakan dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (5) Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,132 yang menandakan arah tersebut memiliki hubungan positif antara variabel kesadaran wajib pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (6) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,214 yang menandakan arah tersebut memiliki hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan fiskus dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (7) Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan sebesar 0,139 yang menandakan arah tersebut memiliki hubungan positif antara variabel sanksi perpajakan dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## Pengujian Hipotesis

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

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terbaik dalam analisis linier, dalam hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya untuk mengukur seberapa besarnya pengaruh variabel independent (bebas) secara simultan terhadap variabel dependen (terikat).

Tabel 13  
Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.666 <sup>a</sup>	0.443	.423	2.651

a. Predictors: (Constant), SP, PSF, PP, PSB, KPF, PSR, KP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari Tabel 13 diatas dapat dilihat bahwa nilai  $R^2$  dalam penelitian sebesar 0,443 yang artinya posisi nilai tersebut berada diatas 0 dan dibawah 1. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel penerapan aplikasi *system e-registration*, *e-filling*, *e-billing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara bersama-sama menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng sebesar 0,443, sedangkan sisanya sebesar 0,557 yang dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai koefisien korelasi berganda (R) dari tabel diatas sebesar 0,666 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel penerapan aplikasi *system e-registration*, *e-filling*, *e-billing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng secara simultan memiliki hubungan erat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji ataupun tidak. Adapun pengambilan keputusan untuk uji kelayakan model, yaitu apabila nilai *goodness of fit* statistik  $> 0,05$  maka model regresi tersebut tidak layak, begitupun sebaliknya jika nilai *goodness of fit* statistik  $< 0,05$  maka model regresi tersebut layak digunakan dalam penelitian.

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1073,023	7	153,289	21,815	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1349,132	192	7,027		
	Total	2422,155	199			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), SP, PSF, PP, KPF, PSR, KP

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari hasil yang ada di Tabel 14 menunjukkan nilai F sebesar 21,815 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari alpha 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dengan itu dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk penelitian.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian Uji Hipotesis (Uji t) ini dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (bebas) yang terdiri dari penerapan aplikasi *system e-registration*, *e-filling*, *e-billing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (terikat) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka Hipotesis ditolak atau tidak berpengaruh. Begitupun sebaliknya, apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka Hipotesis diterima atau berpengaruh. Uji t dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) menggunakan *software* SPSS.

**Tabel 15**  
**Hasil Uji Hipotesis (uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	0,101	2,689		0,038	0,970
PSR	0,111	0,053		2,112	0,036
PSF	0,164	0,053		3,106	0,002
PSB	0,116	0,054		2,129	0,035
PP	0,118	0,059		1,988	0,048
KP	0,132	0,066		1,986	0,048
KPF	0,214	0,066		3,244	0,001
SP	0,139	0,057		2,420	0,016

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil yang ada pada Tabel 15, maka dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Hipotesis variabel penerapan aplikasi *system e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi atau alpha  $< 0,05$ . Hal ini dapat dilihat untuk variabel tersebut memiliki nilai signifikan sebesar 0,036 ( $0,036 < 0,05$ ) yang artinya  $H_a$  diterima, (2) Hipotesis variabel penerapan aplikasi *system e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi atau alpha  $< 0,05$ . Hal ini dapat dilihat untuk variabel tersebut memiliki nilai signifikan sebesar 0,002 ( $0,002 < 0,05$ ) yang artinya  $H_a$  diterima, (3) Hipotesis variabel penerapan aplikasi *system e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi atau alpha  $< 0,05$ . Hal ini dapat dilihat untuk variabel tersebut memiliki nilai signifikan sebesar 0,035 ( $0,035 < 0,05$ ) yang artinya  $H_a$  diterima, (4) Hipotesis variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi atau alpha  $< 0,05$ . Hal ini dapat dilihat untuk variabel tersebut memiliki nilai signifikan sebesar 0,048 ( $0,048 < 0,05$ ) yang artinya  $H_a$  diterima, (5) Hipotesis variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi atau alpha  $< 0,05$ . Hal ini dapat dilihat untuk variabel tersebut

memiliki nilai signifikan sebesar 0,048 ( $0,048 < 0,05$ ) yang artinya  $H_0$  diterima, (6) Hipotesis variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi atau  $\alpha < 0,05$ . Hal ini dapat dilihat untuk variabel tersebut memiliki nilai signifikan sebesar 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ) yang artinya  $H_0$  diterima, (7) Hipotesis variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi atau  $\alpha < 0,05$ . Hal ini dapat dilihat untuk variabel tersebut memiliki nilai signifikan sebesar 0,016 ( $0,016 < 0,05$ ) yang artinya  $H_0$  diterima.

## Pembahasan

### **Pengaruh Aplikasi System E-Registration Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan dari hasil yang terdapat pada Tabel 15 (hasil uji hipotesis) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *system e-registration* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan sebesar  $0,036 < 0,05$  yang berarti nilai 0,036 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 artinya bahwa  $H_1$  diterima. *System e-registration* merupakan suatu sarana yang dapat digunakan oleh calon wajib pajak yang hendak melakukan pendaftaran diri sebagai wajib pajak guna untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dengan menggunakan aplikasi *system e-registration* ini wajib pajak dapat dengan mudah melakukan pendaftaran karena wajib pajak cukup melakukan pendaftaran secara online tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam penerapannya sudah banyak yang mengenal, mengetahui serta memahami adanya aplikasi *system e-registration*, sehingga menjadikan sistem *e-registration* tersebut sudah cukup optimal. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et al.*, (2017) dan Pratami *et al.*, (2017) yang menunjukkan bahwa variabel *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Aplikasi System E-Filling Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan dari hasil yang terdapat pada Tabel 15 (hasil uji hipotesis) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *system e-filling* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$  yang berarti nilai 0,002 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 artinya bahwa  $H_2$  diterima. *System e-filling* merupakan suatu sistem yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk penyampaian SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak yakni ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau juga bisa melalui Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Provider*). Dengan adanya sistem *e-filling* dapat memudahkan wajib pajak dalam hal melaporkan SPTnya karena menghemat waktu dan tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selain itu petugas pajak (fiskus) merasa terbantu karena dengan mudah untuk mengakses data tanpa ada resiko kehilangan data serta dengan diterapkannya sistem *e-filling* ini akan menjadi lebih efektif. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratami *et al.*, (2017) dan Sari (2019) yang menunjukkan bahwa variabel *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Aplikasi System E-Billing Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan dari hasil yang terdapat pada Tabel 15 (hasil uji hipotesis) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *system e-billing* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan sebesar  $0,035 < 0,05$  yang berarti nilai 0,035 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 artinya bahwa  $H_3$  diterima. *System e-billing* merupakan sistem pembayaran pajak secara online yang dilakukan dengan penerbitan kode billing. Kode billing merupakan kode yang telah diterbitkan melalui *billing system*. Pembayaran pajak secara online dapat dilakukan melalui bank, ATM, *M-banking*, dan kantor pos. Wajib pajak dapat dengan mudah melakukan pembayaran pajak kapanpun dan dimanapun tanpa perlu datang

ke Kantor Pelayanan Pajak. Wajib pajak pun merasa terbantu dengan *system billing* ini karena wajib pajak dapat menggunakannya dengan mudah dan manfaat yang dirasakan ialah wajib pajak tanpa perlu melakukan pembayaran secara manual yang harus antri panjang serta dapat membuang waktu yang bisa digunakan untuk aktivitas lainnya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019), Sulistyorini *et al.*, (2017) dan Pratami *et al.*, (2017) yang menunjukkan bahwa variabel *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan dari hasil yang terdapat pada Tabel 15 (hasil uji hipotesis) menunjukkan bahwa memberikan pengaruh pengetahuan perpajakan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan sebesar  $0,048 < 0,05$  yang berarti nilai 0,048 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 artinya bahwa  $H_4$  diterima. Pengetahuan perpajakan adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik mengenai soal tarif pajak yang berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan atau manfaat pajak yang akan berguna untuk kebutuhan bersama. Wajib pajak dapat memperoleh pengetahuan perpajakan melalui media infomasi, media cetak, seminar dan lain sebagainya. Pengetahuan perpajakan memiliki peranan sangat penting untuk masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan yang baik, bisa menambah wawasan tentang konsep dasar perpajakan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Christian (2019) dan Lianty *et al.*, (2017) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan dari hasil yang terdapat pada Tabel 15 (hasil uji hipotesis) menunjukkan bahwa memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan sebesar  $0,048 < 0,05$  yang berarti nilai 0,048 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 artinya bahwa  $H_5$  diterima. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak dapat melaksanakan mengetahui, dan memahami tentang perpajakan dengan baik serta sukarela. Dengan adanya kesadaran wajib pajak yang tinggi mampu meningkatkan kesadaran dalam diri untuk membayarkan kewajibannya meskipun tidak mendapatkan imbalan langsung dan uang pajak yang mereka bayarkan guna untuk menunjang pembangunan Negara. Hal ini juga menunjukkan semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka keinginan untuk membayar pajak akan tinggi juga dan wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tanilasari dan Gunarso (2017) yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan dari hasil yang terdapat pada Tabel 15 (hasil uji hipotesis) menunjukkan bahwa memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  yang berarti nilai 0,001 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 artinya bahwa  $H_6$  diterima. Kualitas pelayanan fiskus merupakan hal terpenting dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak agar bisa berjalan dengan baik dan lancar. Kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang baik untuk wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya baik melapor maupun membayar pajak. Dengan kata lain, pelayanan fiskus juga dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam hal membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak petugas pajak (fiskus) diharapkan mempunyai

pengetahuan, pengalaman dalam hal perpajakan serta. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Christian (2019), Tanilasari dan Gunarso (2017) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan menyatakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor pajak atau fiskus kepada wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik.

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

Berdasarkan dari hasil yang terdapat pada Tabel 15 (hasil uji hipotesis) menunjukkan bahwa memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan sebesar  $0,016 < 0,05$  yang berarti nilai  $0,016$  lebih kecil dari nilai signifikan  $0,05$  artinya bahwa  $H_7$  diterima. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah yang bisa menjamin wajib pajak supaya tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan kini menjadi hal yang sangat penting karena saat ini pemerintah mulai menerapkan *self assessment system*, yang artinya wajib pajak diberi kewenangan penuh untuk menentukan sendiri besarnya jumlah pajak terutang, sehingga wajib pajak juga harus mengetahui serta memahami sanksi pajak seperti sanksi administrasi dan sanksi pidana. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Christian (2019) dan Firismanda (2019) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tegas pelaksanaan sanksi yang diterapkan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan merasa takut dan jera apabila sanksi tersebut diterapkan dengan tegas sesuai aturan perpajakan yang berlaku.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel penerapan aplikasi *system e-registration, e-filling, e-billing* pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti melalui beberapa uji yang telah dijelaskan sebelumnya. Maka, diperoleh kesimpulan sebagai berikut : (1) Pengujian pengaruh penerapan aplikasi *system e-registration* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,036$  yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *system e-registration* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) Pengujian pengaruh penerapan aplikasi *system e-filling* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,002$  yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *system e-filling* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) Pengujian pengaruh penerapan aplikasi *system e-billing* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,035$  yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *system e-billing* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (4) Pengujian pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,048$  yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (5) Pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,048$  yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (6) Pengujian pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,001$  yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi, (7) Pengujian pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,016 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran dan diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya dalam penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut : (1) Direktorat jenderal pajak diharapkan dapat meningkatkan lagi mengenai pengetahuan perpajakan dengan memberikan wawasan, informasi, pengarahan, penjelasan tentang pengetahuan pajak agar masyarakat bisa mengetahui dan memahami tentang perpajakan, (2) Bagi direktorat jenderal pajak atau KPP Pratama Surabaya Gubeng sebaiknya mengadakan penyuluhan mengenai sistem perpajakan yang baru seperti adanya aplikasi *e-system* pajak, meningkatkan pelayanan fiskus terhadap wajib pajak, serta lebih ditingkatkan lagi dan tegas dalam menerapkan sanksi pajak, (3) Bagi wajib pajak orang pribadi diharapkan dapat melakukan peningkatan dalam hal kesadaran wajib pajak dan juga meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena dengan adanya aplikasi *e-system* (*e-registration*, *e-filling*, *e-billing*) wajib pajak dapat lebih mudah dalam melakukan pendaftaran, pelaporan SPT, maupun pembayaran, (4) Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di luar model/variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini misalnya, sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, *tax amnesty*, kemauan membayar pajak, dan lain sebagainya, (5) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan selain melakukan penyebaran kuesioner juga dapat melakukan wawancara kepada responden dan juga diharapkan dapat menggunakan lebih dari satu populasi dalam penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Christian, R. 2019. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Desmayanti, E. 2012. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. *Skripsi*. Universitas diponegoro.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2020. <https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing>
- Firismanda, A. 2019. Pengaruh Peraturan Perpajakan, Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 8 (7). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Fitriandi, P., A. Yuda., dan A. P. Priyono. 2018. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*. Salemba Empat. Jakarta.
- Fitulatsih, N., Nurlaela, S., dan Suhendro, S. 2017. Pengaruh Pemahaman Aplikasi E-System Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Sukoharjo. *Seminar Nasional IENACO*, 724-731.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi analisis multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Lianty, M., D. W. Hapsari., dan K. Kurnia. 2017. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Kontemporer*. 9(2). ISSN: 2088-5091.
- Murniati dan Nurlaela. S. 2016. *Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi e-Registration, e-Billing, e-SPT, dan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Islam Batik Surakarta.
- Nazaruddin, L dan Basuki. 2015. *Analisis Statistik dengan SPSS*. Danisa Media. Yogyakarta.

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).
- Pratami, L.P.K.A.W.P., N. L. G. E. Sulindawati., dan M. A. Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *E-journal S1 Ak.* 7 (1). Universitas Pendidikan Ganesha.
- Putri, F.W., dan Fidiana. 2016. Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.* 5(10).1-16.
- Santi, A.N dan Zulaikha. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang. *Skripsi.* Universitas Diponegoro.
- Sari, R. R. N. 2019. Pengaruh E-Filling, E-Billing dan E-faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kediri. *Jurnal Ekonomi Bisnis.* 5(1). Universitas Kahuripan Kediri.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyorini, M., S. Nurlaela dan Y. Chomsatu. 2017. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi e-Registration, e-Billing, e-SPT, dan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *In Prosiding Seminar Nasional & Internasional.*
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS.* Badan Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Surjadjaja, C.A. 2019. Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fisku Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.* 8(6). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Tanilasari, Y., dan P. Gunarso. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan.* Universitas Merdeka Malang.