

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI  
PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN  
*E-FILING* DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

**RATIH NOVI ENDARYANTI**  
**B 200130215**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA  
KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN PENGETAHUAN  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)**

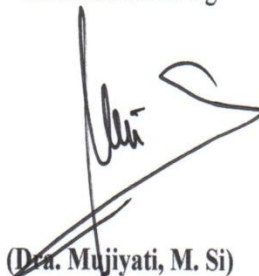
**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:

**RATIH NOVI ENDARYANTI**  
**B 200130215**

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



**(Dra. Mujiyati, M. Si)**

**NIK. 586**

**HALAMAN PENGESAHAN**




**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA  
KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN PENGETAHUAN  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)**

Oleh:

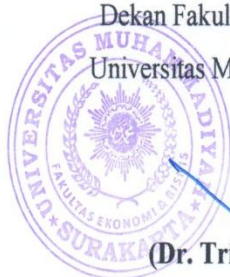
**RATIH NOVI ENDARYANTI**  
**B 200130215**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 8 April 2017  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Dewan Penguji:

1. Dra. Mujiyati, M.Si (  )  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Triyono, SE, Ak, M.Si (  )  
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Dra. Nursiam MH, akt (  )  
(Anggota 2 Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, S.E., M.Si.)

NIK. 642/0627016801

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat pernah tertulis orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti ketidak benaran dalam pernyataan di atas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 8 April 2017  
Penulis



Ratih Novi Endaryanti

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada KPP Prtama Surakarta)**

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan metode penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *Non Probability sampling* yaitu *random sampling* yang dipilih secara acak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan data yang diperoleh diolah dengan menggunakan software statistik SPSS. Berdasarkan hasil penelitian yakni kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP. Sedangkan sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP, dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap WP OP.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing*, pengetahuan pajak

**Abstract**

*This study, entitled "Effects of service quality, tax penalties, tax compliance costs, the implementation of e-filing and tax knowledge to the Taxpayer Compliance OP in Surakarta Tax Office Primary". The purpose of this study was to determine the effect of service quality, tax penalties, tax compliance costs, the implementation of e-filing and tax knowledge to the Taxpayer Compliance OP in Surakarta Tax Office. This study uses primary data in the form of a questionnaire given to the taxpayer listed on STO Surakarta. The samples used were 100 respondents, the sampling method in this study is Non Probability sampling is random sampling were selected randomly. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis and the data obtained were processed using SPSS statistical software. Based on the research results and knowledge service quality tax compliance does not affect the WP OP. While the tax penalties and the implementation of e-filing positive effect on compliance WP OP, and tax compliance costs negatively affect WP OP.*

*Keywords: taxpayer compliance, quality of service, tax penalties, costs tax compliance, implementation of e-filing, tax knowledge*

## **1. PENDAHULUAN**

Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia (Melando dan Suyono, 2016). Oleh karena itu pemerintah terus menerus menekankan agar melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Apabila kepatuhan wajib pajak bisa terpenuhi pada suatu negara, maka penerimaan pajak ke kas negara akan semakin meningkat.

Kepatuhan akan tercipta jika ada sebuah faktor yang mempengaruhinya, dari sisi pelayanan yang diberikan oleh fiskus, adanya kepastian hukum yang kuat, serta kesadaran masyarakat sendiri sebagai masyarakat yang baik harus melaksanakan kewajibannya (Harimurti, dkk. 2016). Sementara itu, kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya pelayanan secara baik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil (Susmita dan Supadmi, 2016). Apabila wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan akan mendapatkan sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ada faktor lain yang mempengaruhinya yaitu biaya kepatuhan pajak. Dalam melaksanakan biaya kepatuhan wajib pajak, wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah dikenakan kepada mereka. Namun hal ini akan menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak, apabila semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Menurut Sandfrod (1994) dalam Yuniar (2010) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money cost*), 2) biaya waktu

(*time cost*), dan 3) biaya pikiran (*psychological cost*) (Susmita dan Supadmi, 2016).

Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, pengetahuan mengenai pajak wajib dimiliki oleh wajib pajak. Menurut Utami et al. (2012) pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan mengenai perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti dalam penghitungan pajak, membayar pajak dan melaporkan pajak yang terutang maupun yang telah dibayarkan (Melando dan Waluyo, 2013).

Salah satu upaya pemerintah yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No.Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-filing* atau *Electronic Filing System*. Tujuan atas adanya sistem *e-filing* yaitu sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah kepada wajib pajak. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Susmita dan Supadmi, 2016). Dengan adanya sistem *e-filing* tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan penyampaian surat pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada KPP Surakarta)”**.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif yaitu data penelitian menggunakan angka-angka dan analisis yang dilakukan menggunakan statistik. Dalam pendekatan ini *researchquestion* yang ingin dijawabkan dituliskan dalam bentuk hipotesis awal dan hipotesis alternatif yang mencerminkan pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti (Andinata, 2015).

### 2.2 Populasi, Sampel Dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi WP OP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* yaitu *random sampling* dimana anggota sampel yang dipilih secara acak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (Andinata, 2015). Penentuan besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan rumus Slovin (Susmita dan Supadmi, 2016), yaitu:

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

Keterangan :

n = Jumlah populasi

N = Sampel

$\alpha^2$  = Persen kesalahan pengambilan sampel (10%)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Surakarta, diketahui jumlah populasi dari WP OP yang terdaftar sebanyak 95.685 orang. Dengan demikian, besarnya sampel dalam penelitian ini, yaitu:

$$n = \frac{95.685}{1+95.685(0,1)^2} = 99,99 \text{ dibulatkan } 100$$

### 2.3 Data Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Sumber data primer diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang di jadikan sampel di KPP Pratama Surakarta. Data ini berupa kuesioner yang



telah di isi oleh para wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden terpilih dalam penelitian.

#### **2.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang akan di isi oleh para wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden terpilih dalam penelitian. Pengukuran setiap variabel menggunakan skala likert yaitu Skor (1) Sangat tidak setuju, Skor (2) Tidak setuju, Skor (3) Netral, Skor (4) Setujudan Skor (5) Sangat Setuju.

#### **2.5 Pengukuran Variabel Dan Definisi Operasional**

##### **2.5.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Fajar, 2009 dalam Tahar dan Sandy, 2012).

##### **2.5.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak atau pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Wurianti dan Subardjo, 2015).

##### **2.5.3 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi (Mardiasmo, 2008 dalam Tahar dan Sandy, 2012).

##### **2.5.4 Biaya Kepatuhan Pajak**

Compliance cost atau biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran/penyetoran perpajakan(Susmita dan Supadmi, 2016).

##### **2.5.5 E-Filing**

Sistem *e-Filing* merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Masa maupun SPT

Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerjasama sama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time (Viraqh, 2014 dalam Susmita dan Supadmi, 2016).

### **2.5.6 Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan pajak adalah hal yang dimiliki dan diketahui Wajib Pajak untuk melaksanakan kepatuhan pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan Pajak yang dimiliki dan diketahui dapat membuat Wajib Pajak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Melando dan Waluyo, 2013).

## **2.6 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini, alat analisis yang digunakan adalah pengujian statistik deskripsi, asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Model persamaan regresi yang akan di uji dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 SP + \beta_3 BKP + \beta_4 PEF + \beta_5 PP + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

KP = Kualitas pelayanan

SP = Sanksi perpajakan

BKP = Biaya Kepatuhan Pajak

PEF = Penerapan *e-Filing*

PP = Pengetahuan Pajak

e = residual

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Pengujian Instrumen Penelitian**

#### **3.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa baik ketepatan dan kecermatan suatu instrumen untuk mengukur suatu konsep yang

seharusna diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Apabila *corrected itetotal correlatin* yang di dapat memiliki nilai di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid (Ghozali,2009 dalam Rahmawati, 2015).

### **3.1.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstuk (Ghozali,2009: 45). Menurut Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2009 pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengukur koefisien *Cronbach's Alpha*. Data dapat dikatakan reliabel bila memiliki nilai *alpha* diatas 0,06 (Rahmawati, 2015).

## **3.2 Uji Asumsi Klasik**

### **3.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011:160). Untuk melihat apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak, dapat kita lihat dengan membandingkan hasil Kolmogorov-Smirnov Test terhadap taraf signifikan yakni 0,05 atau 5% (Susmita dan Supadmi, 2016). Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan melihat nilai *Kolmogorov-Smirnov* terhadap data *unstandardized residual* adalah sebesar 0,654, dengan nilai sig (*2-tailed*)  $0,786 > 0,05$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data residual model regresi dalam penelitian ini terdistribusi normal.

### **3.2.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk melihat ada atau tidaknya multikolinearitas di

dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* dimana jika nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \leq 10$  (Ghozali, 2011:105-106).

### **3.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain pada sebuah model regresi. Hasil yang baik adalah bila suatu model regresi tidak memiliki gejala heteroskedastisitas. Uji Glester dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat gejala heteroskedastisitas pada penelitian dengan membandingkan nilai signifikan  $> 0,05$ , jika nilai signifikan yang diperoleh  $> 0,05$  maka model regresi tidak memiliki gejala heteroskedastisitas (Susmita dan Supadmi, 2016).

## **3.3 Pengujian Hipotesis**

### **3.3.1 Uji t**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98).

### **3.3.2 Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji apabila semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak didapatkan hasil bahwa nilai F hitung (12,331) dengan *p-value* = 0,000 sedangkan  $F_{tabel}$  (2,311) dengan ketentuan  $\alpha = 5\%$ ,  $df = k-1$  atau  $5-1 = 4$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $100-5-1 = 94$ , hasil uji dari distribusi F hitung (12,331) lebih besar dari F tabel (2,311) dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$ .

### **3.3.3 Uji R<sup>2</sup> (koefisien determinasi)**

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,364, hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan

Pajak, Penerapan *e-Filing*, Pengetahuan Pajak) menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta sebesar 36,4% dan 63,6% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model.

### **3.4 Pembahasan Hasil Analisis**

#### **3.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hipotesis pertama menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,740 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,986, dan nilai sig. sebesar 0,461 lebih besar dari 5%, sehingga H1 ditolak artinya Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta secara statistik signifikan. Artinya tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil ini menunjukkan adanya konsistensi penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha, (2013) serta Andinata (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan Susmita dan Supadmi, (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga membuat kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak menjadi turun. Hal ini tentu mengakibatkan citra pelayanan aparat pajak menjadi negatif di mata wajib pajak yang dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Aparat pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi

dengan tersedianya fasilitas e- SPT dan *e-filling* (Masruroh dan Zulaikha, 2013).

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

Berdasarkan hipotesis kedua menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t variabel Sanksi Perpajakan sebesar 2,018 lebih besar dari t tabel sebesar 1,986, dan nilai sig. sebesar 0,046 lebih kecil dari 5%, sehingga H2 diterima, artinya Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara statistik signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan oleh penelitian Susmita dan Supadmi, (2016), Prawirasuta dan Setiawan (2016) serta Pujiwidodo (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak OP. Namun berbeda dengan penelitian Tahar dan Sandy, (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bahwa sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya (Susmita dan Supadmi, 2016).

#### **3.4.3 Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t variable Biaya Kepatuhan Pajak sebesar -2,095 lebih besar dari t tabel sebesar 1,986, dan nilai sig. sebesar 0,039 lebih kecil dari 5%, sehingga H3 diterima artinya Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak secara statistik signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan Susmita dan Supadmi (2016) serta Fuadi dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak yang patuh akan berharap bahwa biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat ditekan serendah mungkin. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan merasa sangat dirugikan apabila biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan sangat tinggi padahal biaya ini muncul akibat memenuhi kewajiban perpajakannya (Susmita dan Supadmi, 2016).

#### **3.4.4 Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hipotesis keempat menunjukkan bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t variabel Penerapan *e-Filing* sebesar 6,982 lebih besar dari t tabel sebesar 1,986, dan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 5%, sehingga H4 diterima artinya Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara statistik signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan Susmita dan Supadmi (2016) serta Amalia (2016) bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Viraqh (2014) dalam Susmita dan Supadmi (2016) salah satu upaya untuk melaksanakan modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yakni dengan menerapkan sistem *e-Filing*. Sistem *e-Filing* merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerjasama sama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time. Penerapan *e-Filing* yang baik diharapkan

dapat membuat wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **3.4.5 Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hipotesis kelima menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t variabel Pengetahuan Pajak sebesar 0,211 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,968 dan nilai sig. sebesar 0,833 lebih besar dari 5%, sehingga H5 ditolak artinya Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara statistik signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan penelitian Andinata, (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian Suyono, (2016) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Artinya tinggi atau rendahnya pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, walaupun wajib pajak mempunyai pengetahuan yang tinggi maupun rendah hal tersebut juga tidak akan meningkatkan dalam kepatuhan wajib pajak.

#### **4. PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penulis menyadari penelitian yang dilaksanakan ini memiliki keterbatasan, antara lain sebagai berikut: Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner dalam pengambilan



jawaban dari responden, sehingga penulis tidak mencermati atas pengisian jawaban tersebut. Kemungkinan jawaban dari responden tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya dikarenakan kondisi-kondisi tertentu masing-masing responden; Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen sehingga hasil penelitian ini belum maksimal untuk variasi terhadap variabel dependen; Lingkup penelitian terbatas wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan waktu yang digunakan dalam penelitian terbatas, sehingga hasilnya tidak dapat dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak lainnya dan hasil penelitian kurang maksimal.

Adapun saran-sarannya diantara lain, yaitu: Peneliti diharapkan mencermati pengisian kuesioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya; Bagi peneliti berikutnya diharapkan menambah variabel independen dan menambah sampel penelitian untuk membuktikan kembali variabel dalam penelitian ini; Lingkup penelitian terbatas wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan waktu yang digunakan dalam penelitian terbatas, menambah lagi wajib pajak orang pribadi dan badan di kantor yang lain dan menambah waktu penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, Rizki Fitri. 2016. *“Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang”*. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – Volume 15 Bulan Mei 2016 ISSN 2085-1375.
- Andinata, Monica Claudia. 2015. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak”*. Vol.4, No.2 2015.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Mangoting, Yenni. 2013. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”*. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila. 2011. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”*. Vol. 3, No.1, November 2011.
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni. 2013. *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”*. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-62/Pj/2014*
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/ Pj/ 2004*
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. *“Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. Volume 2, Nomor 4, Tahun 2013, Halaman 1-15 ISSN (Online): 2337-3806
- Melando, Nelinda dan Waluyo. 2013. *“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kpp Pratama Tigaraksa)”*. Ultima Accounting Vol 5. No.2. Desember 2013.
- Mujiyati, dan Aris, M. Abdul. 2014. *“Perpajakan Kontemporer”*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mustika, Tri. et.all. 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pbb di Mojosoongo”*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Vol. 12 No. 1 Maret 2016.
- Prawirasuta, Made Wisnu dan Setiawan, Putu Ery. 2016. *“Integritas Sebagai Pemoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.16.2.Agustus (2016).
- Pujiwidodo, Dwiymoko. 2016. *“Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”* Vol.1, No.1, Juni 2016.
- Rachdianti, Finny Tania. et.all. 2016. *“Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)”*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 11 No. 1 2016.
- Rahmawati, Sri. 2015. *“Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)”*. Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susmita, Putu Rara dan Supadmi, Ni Luh. 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak”*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.14.2 Februari (2016).

- Suyono, Nanang Agus. 2012. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Wonosobo*". Jurnal PPKM I (2016) 1-10.
- Tahar, Afrizal dan Sandy, Wilie. 2012. "*Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Jurnal Akuntansi dan Investasi Volume. 12 Nomor. 2, halaman: 185-196, Juli 2012.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wurianti, Exti Lusiani Ega dan Subardjo, Anang. 2015. "*Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kpp Pratama*". Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 4 No. 6 (2015).
- [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Yusnindar, Johan. et.all. 2015. "*Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak Pbb-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)*". Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No. 1 Januari 2015.