**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,**

**SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN E-SPT DAN PENERAPAN**

***E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**ORANG PRIBADI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi**

****

**Nama : Evandea Permana Christie**

**Nim : 2017 522 320**

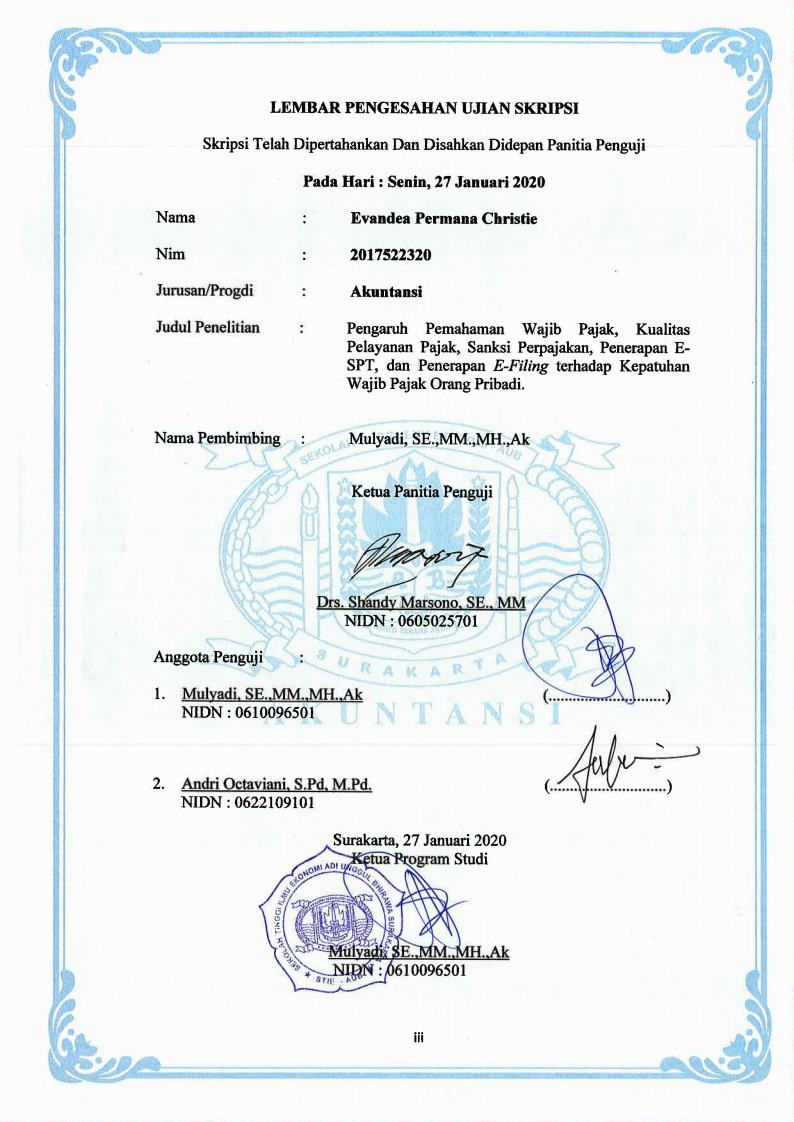
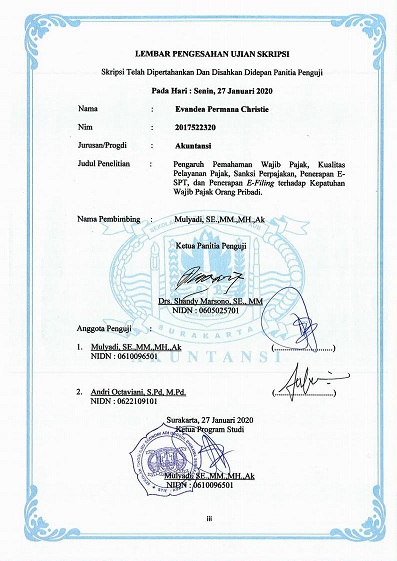
**Prodi : Akuntansi**

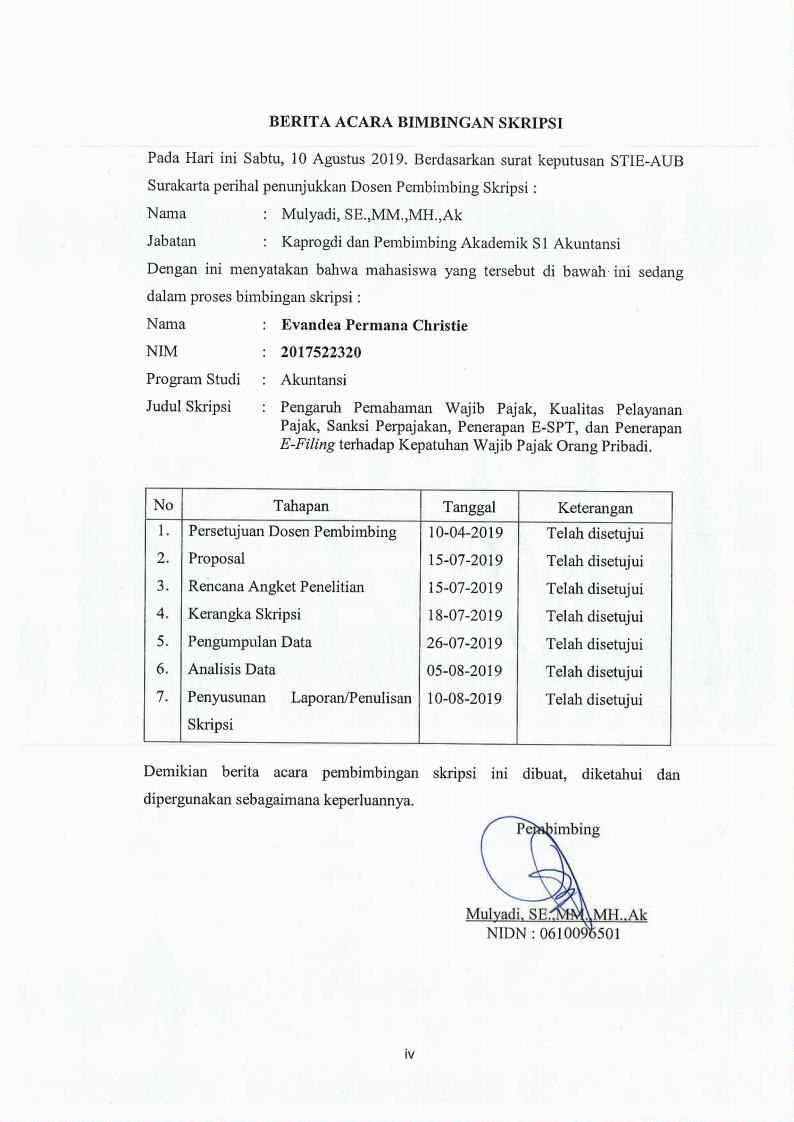
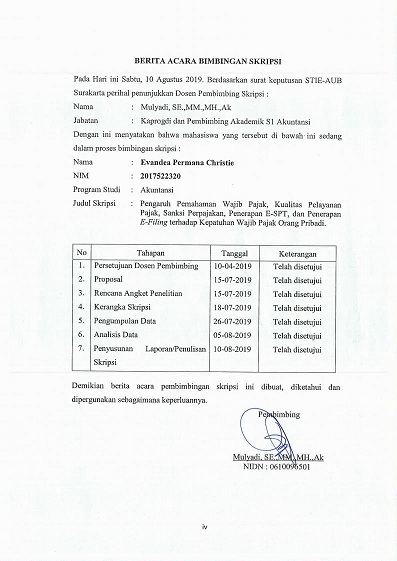
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**ADI UNGGUL BHIRAWA (STIE – AUB)**

**SURAKARTA 2020**

****

****

****

**MOTTO**

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

(Filipi 4 : 13)

“Janganlah gelisah hatimu; percayalah kepada Allah, percayalah juga kepada Ku.”

(Yohanes 14 : 1)

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu.”

(Amsal 16:3)

“Berjaga-jagalah! Berdirilah dengan teguh dalam iman! Bersikaplah sebagai laki-laki! Dan tetap kuat! Lakukanlah segala pekerjaanmu dalam kasih!”

(1 Korintus 16:13-14)

“Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda. Jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu.”

(1 Timotius 4:12)

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orangtua (Bp. YC. Teguh Budiyono & Ibu Krisnowati) dan kakakku (Pramudita Permata Christie) atas doa, nasehat, dorongan, dan semua bentuk dukungan yang terbaik demi kelancaran skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan Transfer Program S1 Akuntansi Malam STIE AUB Surakarta (Kurniawan Aji. W, R. Devita Putri. W, Heni Ramitasari, Imanuel Purna).
4. Teman-teman Program S1 Akuntansi Malam STIE AUB Surakarta.
5. Almamater.

**Pernyataan Keaslian Skripsi**

Nama : Evandea Permana Christie

NIM : **2017522320**

Jurusan/Progdi : **Akuntansi**

Judul Penelitian : Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak Plagiata/Menjiplak Karya Penelitian orang lain dan tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain dan disebutkan dalam sumber kutipan dan pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, Agustus 2019

Penulis

Evandea Permana Christie

**Pernyataan Persetujuan Publikasi**

**Tugas Akhir Untuk Kepentingan Akademis**

Sebagai civitas akademika STIE AUB Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Evandea Permana Christie**

NIM : **2017522320**

Jurusan/Progdi : **Akuntansi**

Jenis Karya **: Skripsi**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE AUB Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (None-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul

**“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini STIE AUB Surakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian penyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : Agustus 2019

Yang menyatakan

Evandea Permana Christie

**ABSTRAK**

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

**WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan bukti empiris bahwa Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT dan Penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta sebanyak 100 responden yang diperoleh menggunakan rumus *slovin.* Metode penyebaran sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu dengan cara menyebarkan 100 kuesioner kepada responden di KPP Pratama Surakarta dengan pertimbangan tertentu. Teknik analisis terdiri dari uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji R2.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 3) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 4) Penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 5) Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis nilai *Adjusted* R2 diketahui bahwa variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, penerapan E-SPT, dan penerapan *E-Filing* mampu menjelaskan sebesar 37,8% sedangkan sisanya 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, Penerapan *E-Filing*

***ABSTRACT***

***THE INFLUENCE OF UNDERSTANDING TAXPAYERS, QUALITY OF TAX SERVICE, TAX SANCTIONS, APPLICATION OF E-SPT AND APPLICATION OF E-FILING AGAINTS COMPLIENCE***

***OF INDIVIDUAL TAXPAYERS***

*The purpose of this study is to provide empirical evidence that the understanding of taxpayers, the quality of tax services, tax sanctions, the application of E-SPT and the application of E-Filing have a significant effect on the compliance of individual taxpayers.*

*The population used in this study is individual taxpayers who are registered in KPP Pratama Surakarta. The sample in this study were 100 individual taxpayers who were registered at KPP Pratama Surakarta as many as 100 respondents obtained using the Slovin formula. The sample distribution method in this study uses the Purposive Sampling method, which is by distributing 100 questionnaires to respondents at KPP Pratama Surakarta with certain considerations. The analysis technique consists of instrument testing, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test, and R2 test.*

*The results of this study indicate that: 1) Understanding taxpayers has a positive and significant effect on taxpayer compliance. 2) Tax Service Quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance. 3) Tax sanctions have a positive and insignificant effect on taxpayer compliance. 4) Application of E-SPT has a positive and significant effect on tax compliance, 5) Application of E-Filing has positive and significant effect on taxpayer compliance. The results of the analysis of Adjusted R2 value are known that the variable understanding of taxpayers, the quality of tax services, tax sanctions, the application of E-SPT, and the application of E-Filing is able to explain by 37.8% while the remaining 62.2% is influenced by other variables not included in the this research.*

*Keywords: Taxpayer Compliance, Taxpayer Understanding, Tax Service Quality, Tax Sanctions, E-SPT Application, E-Filing Application*

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat serta kasih karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul ”PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN E-SPT, DAN PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Akuntansi STIE AUB Surakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai, terutama kepada yang terhormat :

1. Dr. Agus Utomo, MM selaku Ketua STIE AUB Surakarta.
2. Mulyadi, SE.,MM.,MH.,Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi STIE AUB Surakarta.
3. Mulyadi, SE.,MM.,MH.,Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Program Studi S1 Akuntansi STIE AUB Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.

Penulis berharap semoga penyusunan skripsi ini dapat berguna bagi penulis sendiri serta pihak-pihak terkait selama pelaksanaan penyusunan skripsi, dan bagi pihak lain pada masa yang akan datang agar dapat menjadi acuan atau referensi dalam penyusunan skripsi dengan pembahasan yang sama.

Peneliti juga meminta kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk semakin meningkatkan hasil dari tulisan penulis. Penulis mohon maaf jika kiranya ada kesalahan dalam penelitian laporan ini, Terimakasih.

Surakarta, 17 Juli 2019

Penulis,

Evandea Permana Christie

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL** i

**HALAMAN PERSETUJUAN** ii

**HALAMAN PENGESAHAN** iii

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI** iv

**HALAMAN MOTTO** v

**HALAMAN PERSEMBAHAN** vi

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**............................................................... vii

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI** viii

**ABSTRAK**....... ix

**ABSTRACT** x

**KATA PENGANTAR** xi

**DAFTAR ISI** xiii

**DAFTAR TABEL** xv

**DAFTAR GAMBAR** xvi

**DAFTAR LAMPIRAN** xvii

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah 8
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian 9
4. Sistematika Penulisan 10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 12

1. Landasan Teori 12
2. Penelitian Terdahulu 31
3. Kerangka Pemikiran 34
4. Hipotesis Penelitian 35

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 39

1. Lokasi dan Obyek Penelitian 39
2. Variabel dan Definisi Operasional Variabel 39
3. Populasi dan Sampel 43
4. Jenis dan Sumber Data 45
5. Metode Pengumpulan Data 45
6. Metode Analisis Data 46

**BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN** 53

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian 53
2. Analisis Data dan Pembahasan 54
3. Pembahasan Hipotesis 65

**BAB V PENUTUP** 70

1. Kesimpulan 70
2. Keterbatasan Penelitian 70
3. Saran 71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

**Tabel II.1** Penelitian Terdahulu. 32

**Tabel IV.1** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 52

**Tabel IV.2** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia 53

**Tabel IV.3** Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak 53

**Tabel IV.4** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.................. 54

**Tabel IV.5** Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan 54

**Tabel IV.6** Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-SPT 55

**Tabel IV.7** Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan *E-Filing* 55

**Tabel IV.8** Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 56

**Tabel IV.9** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 56

**Tabel IV.10** Hasil Uji Normalitas 57

**Tabel IV.11** Hasil Uji Multikolinearitas 58

**Tabel IV.12** Hasil Uji Autokorelasi 58

**Tabel IV.13** Hasil Uji Heteroskedastisitas 59

**Tabel IV.14** Hasil Uji Regresi Linier Berganda 60

**Tabel IV.15** Hasil Uji t 61

**Tabel IV.16** Hasil Uji F 63

**Tabel IV.17** Hasil Uji Determinasi 63

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar II.1** Kerangka Pemikiran 34

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Surat Ijin Riset

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Hasil Olah Data

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan kewajiban setiap warga negara, pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kewarganegaraan untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan pembiayaan negara dalam mewujudkan pembangunan nasional. Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo,2017). Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD  
1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan negara yang diatur oleh undang-undang. Sebagai warga negara wajib membayar pajak, pentingnya pajak harus terus disosialisasikan agar terbangun kesadaran dalam melakukan kewajibannya tepat pada waktunya. Kewajiban membayar pajak tidak ditujukan kepada seluruh masyarakat, tetapi hanya ditujukan kepada masyarakat tertentu yang memenuhi syarat subjektif maupun objektif dalam peraturan perpajakan yang disebut wajib pajak.

Sumber pendapatan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Pajak memiliki kontribusi yang tinggi bagi pemerintah dan pembangunan, selain itu pajak juga bisa menjadi instrumen fiskal yang efektif dalam mengarahkan perekonomian di Indonesia (Andinata,2015). Seperti yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dimana sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu

sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan negara dari eksternal misalnya pinjaman luar negeri.

Penerimaan pajak merupakan suatu sumber pembiayaan negara. Sasaran utama dari kebijaksanaan keuangan negara dibidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali, mendorong, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Semakin pesatnya pembangunan dalam suatu negara merupakan salah satu indikator berkembangnya negara tersebut. Tidak dapat dipungkiri lagi dalam beberapa tahun terakhir ini sektor pajak mendapat perhatian yang luas. Mulai dari penerimaan pajak, penggunaan pajak, dan terutama pelanggaran yang terjadi pada pelaksanaannya. Penerimaan Pajak tersebut ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum oleh pemerintah dan pembiayaan nasional untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo,2016). Begitu pentingnya peranan pajak dalam pembangunan nasional, membuat pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak mempunyai tantangan untuk lebih giat, disiplin, dan bertanggung jawab dalam mengelola penerimaan pajak dan semaksimal mungkin memberi pelayanan kepada wajib pajak. Pada lain pihak masyarakat menganggap pajak adalah sesuatu yang sangat membebani bagi mereka dan penggunaan hasil pajak yang terkadang tidak sesuai pada kebutuhannya.

Usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak mempunyai banyak kendala antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan masih banyak juga wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajaknya. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatatkan realisasi pelaporan [Surat Pemberitahuan](https://economy.okezone.com/topic/1864/pajak) (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak. Realisasi itu mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan. Secara persentase jumlah pelaporan itu setara 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Pengamat menilai realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. "Kepatuhan formal masih cukup rendah. Ini (saja) baru kepatuhan menyampaikan SPT, belum kepatuhan materiil yakni mengenai kebenaran isi SPT," ujar Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo kepada Okezone, Jakarta, Selasa (2/4/2019). Menurutnya ada beberapa hal yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Seperti adanya anggapan jika penghasilan sudah terpotong pajak maka tak perlu melaporkan SPT. Hal ini umumnya terjadi di kalangan karyawan. "Selain itu, lapor pakai *E-Filing* tidak mudah sehingga membuat malas melapor. SPT juga dianggap rumit sehingga membuat orang enggan mengisi," jelasnya. Di sisi lain, pengenaan sanksi berupa denda bagi keterlambatan pelaporan nilainya masih kecil, membuat wajib pajak mengabaikan kepatuhan. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) keterlambatan pelaporan SPT Tahunan akan dikenakan denda Rp100.000,- bagi wajib pajak orang pribadi dan Rp1.000.000,- bagi wajib pajak badan. "Denda keterlambatan yang kecil sehingga tidak mendorong orang melapor. Juga ada yang memang sengaja (tidak melapor)," jelasnya. Senada, Pengamat Perpajakan Danny Darussalam Tax Center (DDTC) Bawono Kristiaji juga menilai realisasi pelaporan SPT masih rendah. "Data tersebut menunjukkan budaya kepatuhan masyarakat dalam melaporkan SPT masih rendah," katanya. Dia menyatakan, upaya untuk meningkatkan kepatuhan ini melalui edukasi pajak sejak dini, sehingga kesadaran masyarakat untuk patuh bisa terbentuk (Okezone 2 April 2019).

Masalah yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yang masih rendah, pelayanan pajak yang kurang baik dan perilaku korupsi dari aparat pajak sendiri (Maulidin,2009). Kepatuhan perpajakan sendiri menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan (Zain,2004), tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dimana kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian mengenai kepatuhan pajak dilakukan karena kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan dibidang perpajakan yang masih dihadapi oleh pemerintah Indonesia hingga saat ini (Widiastuti dan Laksito,2014 : 23).

Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo,2016). Dalam sistem ini, diharapkan ada dalam diri Wajib Pajak yaitu tingkat pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Tapi masih ada wajib pajak yang belum memahaminya bahkan belum mengerti sama sekali terkait dengan peraturan perpajakan. Menurut penelitian Riano dan Abdul (2015) bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak juga mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak sehingga pelayanan pajak yang baik harus mampu memuaskan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bahwa kualitas pelayanan dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak. Sebagai konsekuensinya, fiskus diharapkan dapat mendukung upaya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelayanan prima dan penyuluhan intensif. Dalam penelitian Susmita (2016) salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian WP OP dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self* *assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Menurut penelitian Susmita. (2016) pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para WP OP yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukuman atau konsekuensi yang harus dibayar atau dijalankan akibat melanggar suatu peraturan. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil. Hasil penelitian Riano dan Abdul (2015) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan yang dilaksanakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Pelaporan Pajak Penghasilan oleh wajib pajak dilakukan dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Surat Pemberitahuan (SPT) ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Dalam sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara tepat, cepat, dan akurat, yang meliputi *E-Registration, E-Filing*, E-SPT. Pelaporan menggunakan E-SPT oleh wajib pajak ditujukan untuk mengatasi kelemahan dari SPT manual. Pemerintah berharap dengan adanya E-SPT dapat memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dan pada akhirnya dapat kepatuhan dari wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam penerapan E-SPT dapat ditunjang dengan pengetahuan perpajakan yang telah diketahui oleh wajib pajak itu sendiri, karena kewajiban pajak yang terkait dalam penerapan E-SPT yaitu mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan yang didapat oleh wajib pajak tersebut. Menurut penelitian Sabil (2018) penerapan E-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *E-Filing* atau *Electronic Filling* *System. 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. Dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara mudah, efektif dan efisien tanpa harus datang ke kantor pajak. Hal ini akan mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak orang pribadi untuk mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara efektif dan efisien. Diterapkannya *E-Filing* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Wajib pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu untuk merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan. Menurut penelitian Susmita (2016) Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akibat penerapan *E-Filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN E-SPT, DAN PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”.**

1. **Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**
2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
4. Apakah penerapan E-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
5. Apakah penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
6. Batasan Masalah
7. Penelitian ini terbatas pada variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, penerapan E-SPT, dan penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta.
9. **Tujuan dan Manfaat Penelitian**
10. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris bahwa :

1. Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
4. Penerapan E-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
5. Penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
6. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak.

1. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan memberikan sumbangan dalam pengembangan teori perpajakan.

1. Bagi Instansi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

1. **Sistematika Penulisan**

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang akan diteliti, perumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang lokasi dan obyek penelitian, definisi operasional variabel yang digunakan, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DATA PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Landasan Teori**
2. **Pengertian Pajak**

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam Mardiasmo (2016:1), definisi pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor pertikular ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Menurut Waluyo (2017:2), definisi pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut S. I. Djajadiningrat dalam Resmi (2017:1), definisi pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Adapun menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 pasal 1, definisi 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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara untuk membiayai pengeluaran negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung.

1. **Fungsi Pajak**

Ada dua fungsi pajak menurut Siti Resmi (2017:3) yaitu :

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara), pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.
2. Fungsi *Regularend* (Pengatur), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan”.
3. **Jenis Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:7), jenis pajak dapat dikelompokan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:

1. Menurut Golongannya
2. Pajak Langsung adalah pajak – pajak yang bebannya harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain serta dikenakan secara berulang – ulang pada waktu – waktu tertentu. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).
3. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada orang lain dan hanya dikenakan pada hal – hal tertentu atau peristiwa – peristiwa tertentu. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
4. Menurut Sifatnya
   * + 1. Pajak Subjektif adalah jenis pajak yang dikenakan dengan pertama-tama memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (subjeknya). Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).
       2. Pajak Objektif adalah jenis pajak dikenakan dengan pertama-tama memperhatikan/melihat objeknya baik berupa keadaan perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
5. Menurut Lembaga Pemungutannya
   * + 1. Pajak Pusat adalah jenis pajak yang dipungut oleh pemerintahan pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.
       2. Pajak Daerah adalah jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :
6. Pajak daerah tingkat I (Provinsi), contoh : pajak kendaraan bermotor (PKB) dan kendaraan di atas air, bahan bakar kendaraan bermotor.
7. Pajak daerah tingkat II (Kota), contoh : pajak hotel dan restoran, pajak reklame, pajak hiburan.
8. **Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Resmi (2017:14) membagi sistem pemungutan pajak menjadi tiga yaitu :

1. *Official Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).
2. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk: menghitung sendiri pajak yang terutang; memperhitungkan sendiri pajak yang terutang; membayar sendiri jumlah pajak yang terutang; melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.
3. *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. **Hambatan Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:10) hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu :

1) Perlawan Pasif, masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.

b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.

c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2) Perlawanan Aktif, meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuk perlawanan aktif antara lain :

a. *Tax avoidance*, usaha untuk meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.

b. *Tax evasion*, usaha untuk meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

1. **Kepatuhan Pajak**

Safri Nurmantu dalam Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan bahwa wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak menjadi menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assessment System* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakan.

Menurut Rustiyaningsih (2011) mendefinisikan bahwa, kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Sasmita (2013) mengatakan bahwa pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sesuai Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir;
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dibagi menjadi 2 yaitu :

1. Kepatuhan formal, yaitu kepatuhan dalam menyampaikan surat pemberitahuan, apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material.
2. Kepatuhan material, yaitu kepatuhan wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu akhir. Batas akhir pelaporan SPT masa adalah tanggal 20 bulan berikutnya, sedangkan untuk pelaporan SPT Tahunan paling lambat Bulan Maret tahun berikutnya untuk orang pribadi dan Bulan April tahun berikutnya untuk wajib pajak badan.
3. **Pemahaman Wajib Pajak**

Menurut Resmi (2013) pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Menurut Fajriana (2013) mengatakan bahwa pemahaman adalah proses, cara perbuatan memahami atau memahamkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Riko (2006:75) dalam Farid Syahril (2013), tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui.

Sedangkan menurut Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman perpajakan adalah pengetahuan dan pikiran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan yang berlaku diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi akan merasa bahwa membayar pajak merupakan hal yang penting dalam membangun infrastruktur negara.

1. **Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Jatmiko (2006) Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Menururt Mangonting (2013) Kualitas Pelayanan pada kantor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/201 1 tentang Pelayanan Prima, dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak akan tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementrian Keuangan profesionalisme dan pelayanan diseluruh jajaran Direktorat Jendral Pajak.

Rahayu (2010:28) menyatakan salah satu langkah yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Tujuan pelayanan prima ini adalah :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktifitas aparat perpajakan.

Kewajiban dan hak fiskus yang diatur berdasarkan UU Perpajakan Indonesia (Ilyas dan Burton 2010:210) adalah sebagai berikut :

1. Kewajiban fiskus :
2. Kewajiban untuk membina wajib pajak
3. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
4. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
5. Kewajiban melaksanakan keputusan
6. Hak fiskus :
7. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan.
8. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak.
9. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
10. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
11. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.
12. Hak melakukan penyidikan.
13. Hak melakukan pencegahan.
14. Hak melakukan penyanderaan.

Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya, oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

1. **Sanksi Perpajakan**

Menurut Widyaningsih (2013:312) sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang.

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang–undangan perpajakan (normal perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang–undang perpajakan dikenal dua macam sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga). Adapun jenis-jenis sanksi menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2016:213) adalah sebagai berikut :

* + - * 1. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
        2. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
        3. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Menurut Siti Resmi (2014:68) sanksi pidana dalam undang-undang perpajakan, sanksi pidana dapat berupa denda pidana, denda kurungan maupun pidana penjara. Adapun penjelasan macam sanksi pidana sebagai berikut:

Denda pidana, berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

Pidana kurungan, Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga.

Pidana penjara, Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Ilyas dan Burton, 2010).

Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini DJP masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu.
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Dari keempat hal di atas, paling efektif menurut Ilyas dan Burton (2010) adalah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen. Sekarang ini, wajib pajak yang tidak atau terlambat memasukan atau menyampaikan SPT dikenakan denda SPT ditambah Rp 100.000,- atau Rp 500.000,- atau Rp 1.000.000,-. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

1. **Penerapan E-SPT**
   1. **Pengertian E-SPT**

Dalam mewujudkan sistem administrasi modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat, dan akurat. Menurut Pandiangan (2013:64) yang dimaksud E-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Sedangkan menurut Anggara (2016:130) E-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi E-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak E-SPT adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitugan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi E-SPT yang diberikan secara cuma-cuma oleh Dirjen Pajak supaya wajib pajak dapat merekam, memelihara, dan menggenerate data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya.

* 1. **Keunggulan E-SPT**

Menurut DJP keunggulan E-SPT (www.pajak.go.id) adalah :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan dengan cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/flashdisk.
2. Data perpajakan terorganisasi dengan baik.
3. Sistem aplikasi E-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
4. Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
5. Kemudahan dalam perhitungan dan pembuatan Laporan Pajak.
6. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
7. Menghindari pemborosan kertas serta berkurangnya pekerjaan-pekerjan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.
   1. **Prosedur Penyampaian E-SPT**

Prosedur Penyampaian E-SPT berdasarkan Per 06/PJ/2009 adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi E-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya;
2. Wajib Pajak menggunakan aplikasi E-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, yaitu antara lain:
   1. Data identitas Wajib Pajak Pemotong/Pemungut dan identitas Wajib Pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, Nama, Alamat, Kode Pos, Nama KPP, Pejabat Penandatanganan, Kota, Format Nomor Bukti Potong/Pungut, Nomor awal bukti Potong/Pungut, Nomor awal bukti Potong/Pungut, Kode Kurs Mata Uang yang digunakan;
   2. Bukti Pemotongan/Pemungutan PPh;
   3. Faktur Pajak;
   4. Data perpajakan yang terkandung dalam SPT;
   5. Data Surat Setoran Pajak (SSP), Seperti: Masa Pajak, Tahun Pajak,

tanggal setor, NTPN, kode Akun/KJS, dan jumlah pembayaran pajak.

1. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki Wajib pajak ke dalam aplikasi E-SPT dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi E-SPT;
2. Wajib Pajak mencetak Bukti Pemotongan/Pemungutan dengan menggunakan aplikasi E-SPT dan menyampaikan kepada pihak yang dipotong/dipungut;
3. Wajib Pajak mencetak formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi E-SPT;
4. Wajib Pajak menandatangani formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi E-SPT;
5. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi E-SPT dan disimpan dalam media elektronik;
6. Wajib Pajak menyampaikan E-SPT ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan cara :
7. Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat, dengan membawa atau mengirimkan formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan E-SPT yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan; atau
8. Melalui *E-Filing* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Atas penyampaian E-SPT secara langsung diberikan tanda penerimaan surat dari TPT, sedangkan penyampaian E-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT. Atas penyampaian melalui *E-Filing* diberikan bukti penerimaan elektronik.
10. **Penerapan *E-Filing***
11. **Pengertian *E-Filing***

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*. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (http://www.pajak.go.id) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)* (www.pajak.go.id).

Menurut Gita (2010) *E-Filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-Filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *E-Filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-Filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Sistem *E-Filing* melalui website Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk :

1. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.
2. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp60.000.000,- (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.
3. Untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *E-Filing* di DJP *Online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa ungggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi E-SPT maupun *E-FORM*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (www.pajak.go.id).
4. **Keuntungan *E-Filing***

Penerapan sistem *E-Filing* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu :

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (www.pajak.go.id).
8. **Dasar hukum *E-Filing***
9. PMK – 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi SPT, Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian SPT stdd PMK-152/PMK.03/2009.
10. PER – 01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan bagi wajib pajak Orang Pribadi (OP) yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yaitu melalui *E-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
11. **Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian yang sesuai dengan penelitian ini telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Berikut ini adalah matriks penelitian terdahulu :

**Tabel II.1**

**Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PENELITI** | **JUDUL PENELITIAN** | **HASIL PENELITIAN** |
| 1. | Riano Roy Purnaditya, Abdul Rohman (2015) | Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. | Pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. |
| 2. | Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-FilingPada Kepatuhan Wajib Pajak. | Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan E-Filingberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 3. | Eka Dwi Jayanti (2017) | Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. | Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing berpengaruh signifikan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, *Pemahaman perpajakan* *berpengaruh tidak signifikan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. |
| 4. | Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo, dan Amin Setio Lestiningsih  (2018) | Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. | Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 5. | Ridayaning Dian Pramesti (2018) | Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak, dan Penerapan E-Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. | Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan berpengaruh tidak signifikan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.* |

Peneltian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riano Roy Purnaditya dan Abdul Rohman (2015) dengan judul penelitian Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dan penelitian Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo, dan Amin Setio Lestiningsih (2018) dengan judul Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kemudian peneliti menambahkan variabel Penerapan *E-Filing* karena penerapan *E-Filing* sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), selain itu penerapan *E-Filing* juga mudah digunakan, lebih ramah lingkungan, dan menghemat waktu dan tenaga.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Riano Roy Purnaditya dan Abdul Rohman (2015) adalah pada variabel yang digunakan yaitu pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Persamaan dengan penelitian Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo, dan Amin Setio Lestiningsih (2018) terdapat pada variabel yang digunakan pengaruh E-SPT.

Perbedaan pada penelitian ini adalah penggabungan beberapa variabel dari penelitian Riano Roy Purnaditya dan Abdul Rohman (2015), yaitu variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak yang digabungkan dengan variabel dari penelitian Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo, dan Amin Setio Lestiningsih (2018) yaitu pengaruh E-SPT dan peneliti menambahkan variabel Penerapan *E-Filing*. Perbedaan lainnya terdapat pada lokasi dan obyek penelitian, dimana pada penelitian ini mengambil obyek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

1. **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut :

**Gambar II.1**

**Kerangka Pemikiran**

Pemahaman Wajib Pajak (X1)

Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Sanksi Perpajakan (X3)

Penerapan E-SPT (X4)

Penerapan *E-Filing* (X5)

Sumber : Riano dan Abdul (2015), Sabil dkk (2018)

1. **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian dimana memerlukan data untuk menguji kebenaran dari dugaan tersebut. Adapun hipotesis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Pemahaman perpajakan adalah pengetahuan dan pikiran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan yang berlaku diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi akan merasa bahwa membayar pajak merupakan hal yang penting dalam membangun infrastruktur Negara. Sehingga dengan pemahaman perpajakan yang baik maka wajib pajak dapat dengan tepat waktu memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya apabila pemahaman perpajakannya rendah, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga rendah. Hasil penelitian Riano dan Abdul (2015) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut :

H1 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan  
pelayanan yang memuaskan. Pelayanan pajak yang baik dapat mendorong wajib pajak untuk semakin menyelesaikan kewajiban perpajakannya, begitu pula sebaliknya pelayanan pajak yang buruk dapat juga membuat wajib pajak semakin enggan untuk menyelesaikan kewajiban perpajaknya. Pelayanan yang prima dapat berarti pula gambaran tentang kewajiban pemerintah, dalam hal ini diwakili oleh direktorat jendral pajak untuk melayani wajib pajak. Apabila hal tersebut bisa dipenuhi oleh petugas pajak maka wajib pajak akan merasa nyaman dalam melakukan kewajiban kegiatan perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian Susmita dan Supadmi (2016) yang menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut :

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukuman atau konsekuensi yang harus dibayar atau dijalankan akibat melanggar suatu peraturan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda pajak yang akan merugikannya. Menurut Nugroho (2006), sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut berupa kerugian secara material. Hasil penelitian Riano dan Abdul (2015), Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut :

H3 : Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. **Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Penerapan E-SPT membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena E-SPT merupakan sistem aplikasi  
komputer yang dapat dengan mudah digunakan untuk pelaporan SPT dari pada menggunakan SPT manual. E-SPT yang merupakan sistem aplikasi komputer maka dalam menggunakannya tidak melibatkan banyak  
sumber daya manusia (SDM) karena dalam memperhitungkan pajaknya dibantu oleh sistem komputer sehingga didapatkan perhitungan yang cepat  
dan akurat. Hal tersebut dapat mempermudah melaksanakan kewajiban perpajakan karena dalam penggunaannya E-SPT lebih efisien dari pada  
menggunakan SPT manual. Penggunaan E-SPT yang lebih efisien tersebut dapat dinilai bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Sabil, Pujiwidodo, dan Lestiningsih (2018) menunjukkan bahwa penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut :

H4 : Penerapan E-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. **Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Salah satu upaya untuk melaksanakan modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yakni dengan menerapkan sistem *E-Filing* untuk membantu masyarakat dalam pembayaran pajak secara *ontime* dan *realtime*. Dengan adanya inovasi baru dalam memperbarui dan menyempurnakan sistem administrasi pembayaran pajak secara modern, maka diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, dengan diterapkannya sistem *E-Filing* yang dirasa lebih mudah dan praktis diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Jayanti (2017), Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut :

H5 : Penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Lokasi dan Obyek Penelitian**

Untuk melakukan analisa masalah yang dirumuskan, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. **Lokasi dan Obyek Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah KPP Pratama Surakarta yang beralamatkan di Jalan K.H. Agus Salim No.1 Surakarta. Sedangkan untuk obyek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

1. **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**
   * + - 1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel independen (X) dalam penelitian ini terdiri atas, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, Penerapan *E-Filing*.

b Definisi Operasional Variabel

* 1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan bahwa wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan indikator (Widayati dan Nurlis, 2010) :
  2. Kepatuhan dalam kepemilikan NPWP.
  3. Kepatuhan dalam mengisi formulir pajak dengan benar.
  4. Kepatuhan dalam menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
  5. Kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu.
  6. Kepatuhan dalam melaporkan SPT dengan baik dan benar.
  7. Pemahaman Wajib Pajak (X1) adalah adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Variabel pemahaman wajib pajak diukur menggunakan indikator (Kusuma : 2016) :

1. Wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku.
2. Wajib pajak mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.
3. Wajib pajak paham sistem perpajakan saat ini (menghitung, membayar, dan melapor sendiri).
4. Wajib pajak mengetahui fungsi perpajakan sebagai sumber penerimaan negara terbesar.
5. Wajib pajak mengetahui pajak digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah.
   1. Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel kualitas pelayanan pajak diukur menggunakan indikator (Jatmiko:2006) :
   2. Wajib Pajak merasa bahwa petugas pajak sudah memberikan pelayanan dengan baik.
   3. Wajib Pajak merasa bahwa penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman akan hak dan kewajiban Wajib Pajak.
   4. Wajib Pajak merasa bahwa petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan atas pajak yang dikenakan.
   5. Wajib Pajak merasa bahwa cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien.
   6. Wajib Pajak merasa bahwa petugas pajak harus selalu bersedia membantu saat dibutuhkan.
   7. Sanksi Perpajakan (X3) adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang. Variabel sanksi perpajakan diukur menggunakan indikator (Mutia:2014) :
   8. Wajib pajak akan diberi sanksi jika terlambat atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.
   9. Wajib pajak akan diberi sanksi jika menyembunyikan objek pajaknya.
   10. Wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo.
   11. Wajib pajak akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan.
   12. Wajib pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
   13. Penerapan E-SPT (X4) membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena E-SPT merupakan sistem aplikasi  
       komputer yang dapat dengan mudah digunakan untuk pelaporan SPT dari pada menggunakan SPT manual. Variabel penerapan E-SPT diukur menggunakan indikator (Zuhdi : 2015) :
6. Sistem E-SPT mudah dipelajari oleh pengguna (*user friendly*).
7. Sistem E-SPT dapat merekam data dengan cepat.
8. Dengan diterapkannya sistem E-SPT, wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media *CD*/*flash disk*.
9. Dalam sistem E-SPT Data perpajakan terorganisasi dengan baik.
10. Dalam sistem E-SPT dapat melakukan perhitungan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
    1. Penerapan *E-Filing* (X5) diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. Variabel penerapan *E-Filing* diukur menggunakan indikator (Jayanti : 2017) :
11. Sistem *E-Filing* mempermudah wajib pajak melaporkan pajak kapan saja.
12. Dengan diterapkan sistem *E-Filing* wajib pajak dapat menyampaikan SPT dimanapun wajib pajak berada asal terhubung dengan internet.
13. Sistem *E-Filing* dapat menghemat biaya pelaporan pajak wajib pajak.
14. Sistem *E-Filing* memudahkan wajib pajak dalam melakukan penghitungan pajak lebih cepat dan akurat.
15. Sistem *E-Filing* mudah untuk dipelajari bagi siapa saja.
16. **Populasi dan Sampel**
    1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008 : 61) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta yaitu sebanyak 121.299 wajib pajak tahun 2018.

* 1. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi atau sebagian populasi yang menjadi subyek penelitian yang dapat mewakili populasi penelitian (Sugiyono, 2008 : 61). Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling. Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013 : 85). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *slovin*.

Alasan penggunaan rumus *slovin* adalah untuk memperkecil cakupan populasi, sehingga jumlah atau ukuran sampel tersebut cukup untuk mewakili perilaku dari keseluruhan populasi. Perhitungan jumlah sampel melalui rumus *slovin* adalah sebagai berikut :

n = N

N (d)2 + 1

n = 121.299

121.299 (10%)2 + 1

n = 99,917 dibulatkan menjadi 100

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Presisi yang ditetapkan

Dengan hasil perhitungan tersebut, maka dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 wajib pajak orang.

1. **Jenis dan Sumber Data**
2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2013).

1. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data-data yang diperlukan. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis sumber data yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Data primer dalam penelitian ini berupa pernyataan responden dalam menjawab kuesioner.

1. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

1. **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode tersebut adalah angket, wawancara pengamatan atau observasi, tes dan dokumentasi (Arikunto,2006:160). Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner diberikan secara langsung dan diisi oleh responden, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta. Kuesioner tersebut terdiri dari pertanyaan-pertanyaan dengan diberi penjelasan untuk setiap pertanyaan agar mempermudah responden dalam menjawab. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala dasar pengukuran *Likert* memakai urutan skala lima dengan kriteria: Sangat setuju=5, Setuju=4, Netral=3, Tidak setuju=2, Sangat tidak setuju (STS)= 1. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013: 136).

1. **Metode Analisis Data**
2. Uji Instrumen
   1. Uji Validitas

Validitas merupakan bukti yang menunjukan bahwa instrumen yang digunakan dapat memberikan gambaran secara akurat mengenai variabel yang hendak diketahui sesuai dengan tujuan penelitian. Pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang secara akurat memberikan gambaran mengenai variabel yang diukur.Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *product moment pearson*. Hasil perhitungan nilai korelasi *product moment pearson* (r hitung) selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel dengan kriteria yang digunakan adalah jika r hitung > r tabel pada taraf signifikansi (α = 5%), maka item pertanyaan bersifat valid.

* 1. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu konsistensi sebuah tes untuk mengukur ataupun mengamati sesuatu yang menjadi objek ukur. Menurut Sugiyono (2008), Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Reliabilitas tes adalah tingkat konsistensi suatu tes, yaitu sejauh mana tes bisa dipercaya untuk menghasilkan skor yang konsisten, relatif tidak berubah meskipun diteskan pada situasi yang berbeda. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan kriteria, jika nilai alpha > 0,6 artinya reliabilitas mencukupi.

1. Uji Asumsi Klasik
   1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2014). Untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak dalam penelitian ini digunakan metode uji *Kolmogorov Smirnov.* Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variable, jika signifikan lebih besar dari α = 5% maka menunjukkan distribusi data normal.

* 1. Uji Multikoliniearitas

Uji multikoliniearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali 2014). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian ada tidaknya gejala multikoloniearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dan *tolerance*. Apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai *tolerance* lebih hari 0,1 maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikoliniearitas (Ghozali, 2014).

* 1. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang digunakan adalah dengan uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2014) :

* 1. Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka hopotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
  2. Jika d terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
  3. Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.
  4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya adalah Uji *Glesjer*. Uji *Glejser* dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2014).

1. Pengujian Hipotesis
   1. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,….Xn) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif (Ghozali, 2014). Rumus yang digunakan dalam analisis ini adalah sebagai berikut :

Y = a + b1X1+ b2X2+ b3X3+b4X4+b5X5+e

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

X1 = Pemahaman Wajib Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan Pajak

X3 = Sanksi Perpajakan

X4 = Penerapan E-SPT

X5 = Penerapan *E-Filing*

b1, b2, b3, b4, b5 = Koefisien variabel independen

e = Standar error

* 1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

Menentukan komposisi hipotesis

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, Penerapan E*-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha : Secara parsial ada pengaruh signifikan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menentukan tingkat signifikansi, yaitu 5% atau 0,05.

Menentukan t hitung dan menarik kesimpulan dengan kriteria apabila t hitung mempunyai nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima artinya hipotesis terbukti.

* 1. Uji F

Uji statistik F merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

* + - 1. Menentukan komposisi hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha : Ada pengaruh signifikan antara Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT, Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib.

* + - 1. Menentukan tingkat signifikansi, yaitu 5% atau 0,05.
      2. Menentukan F hitung dan menarik kesimpulan dengan kriteria apabila F hitung mempunyai nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima artinya hipotesis terbukti.
  1. Uji Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Jika R2sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika R2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

**BAB IV**

**ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

* + 1. **Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi empiris yang mengambil KPP Pratama Surakarta sebagai lokasi penelitian dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta sebagai obyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan kuesioner yang kembali dan dipakai dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner.

Berdasarkan hasil kuesioner yang kembali serta hasil observasi yang dilakukan, maka dapat diidentifikasikan karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel IV.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
| Laki-laki | 68 | 68 % |
| Perempuan | 32 | 32 % |
| Total | 100 | 100 % |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.1 diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 68 responden atau 68 %, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 32 responden atau 68 %.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia

Tabel IV.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
| 21 – 30 tahun | 14 | 14 % |
| 31 - 40 tahun | 22 | 22 % |
| 41 – 50 tahun | 46 | 46 % |
| Diatas 50 tahun | 18 | 18 % |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.2, diketahui bahwa jumlah responden berusia 21 – 30 tahun sebanyak 14 responden atau 14 %, responden berusia 31 – 40 tahun sebanyak 22 responden atau 22 %, responden berusia 41 – 50 tahun sebanyak 46 responden atau 46 %, responden berusia diatas 50 tahun sebanyak 18 responden atau 18 %.

1. **Analisis Data dan Pembahasan**
2. **Uji Instrumen Penelitian**
   1. **Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *one shot methods*, yaitu dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Hasil uji validitas untuk masing-masing variabel dijabarkan dalam tabel berikut :

1. Validitas item pertanyaan untuk variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1).

Tabel IV.3

Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item Pertanyaan | rhitung | rtabel | Kesimpulan |
| X1\_1 | 0,354 | 0,196 | Valid |
| X1\_2 | 0,561 | 0,196 | Valid |
| X1\_3 | 0,476 | 0,196 | Valid |
| X1\_4 | 0,455 | 0,196 | Valid |
| X1\_5 | 0,407 | 0,196 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.3 menunjukkan hasil bahwa dari semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

1. Validitas item pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2).

Tabel IV.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item Pertanyaan | rhitung | rtabel | Kesimpulan |
| X2\_1 | 0,591 | 0,196 | Valid |
| X2\_2 | 0,599 | 0,196 | Valid |
| X2\_3 | 0,454 | 0,196 | Valid |
| X2\_4 | 0,539 | 0,196 | Valid |
| X2\_5 | 0,584 | 0,196 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.4 menunjukkan hasil bahwa dari semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

1. Validitas item pertanyaan untuk variabel Sanksi Perpajakan (X3).

Tabel IV.5

Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item Pertanyaan | rhitung | rtabel | Kesimpulan |
| X3\_1 | 0,443 | 0,196 | Valid |
| X3\_2 | 0,560 | 0,196 | Valid |
| X3\_3 | 0,556 | 0,196 | Valid |
| X3\_4 | 0,581 | 0,196 | Valid |
| X3\_5 | 0,567 | 0,196 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.5 menunjukkan hasil bahwa dari semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

1. Validitas item pertanyaan untuk variabel Penerapan E-SPT (X4).

Tabel IV.6

Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-SPT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item Pertanyaan | rhitung | rtabel | Kesimpulan |
| X4\_1 | 0,356 | 0,196 | Valid |
| X4\_2 | 0,420 | 0,196 | Valid |
| X4\_3 | 0,559 | 0,196 | Valid |
| X4\_4 | 0,539 | 0,196 | Valid |
| X4\_5 | 0,567 | 0,196 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.6 menunjukkan hasil bahwa dari semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

1. Validitas item pertanyaan untuk variabel Penerapan *E-Filing* (X5).

Tabel IV.7

Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan *E-Filing*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item Pertanyaan | rhitung | rtabel | Kesimpulan |
| X5\_1 | 0,537 | 0,196 | Valid |
| X5\_2 | 0,669 | 0,196 | Valid |
| X5\_3 | 0,606 | 0,196 | Valid |
| X5\_4 | 0,505 | 0,196 | Valid |
| X5\_5 | 0,646 | 0,196 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.7 menunjukkan hasil bahwa dari semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

1. Validitas item pertanyaan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Tabel IV.8

Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item Pertanyaan | rhitung | rtabel | Kesimpulan |
| Y\_1 | 0,202 | 0,196 | Valid |
| Y\_2 | 0,649 | 0,196 | Valid |
| Y\_3 | 0,464 | 0,196 | Valid |
| Y\_4 | 0,538 | 0,196 | Valid |
| Y\_5 | 0,644 | 0,196 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.8 menunjukkan hasil bahwa dari semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

* 1. **Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach’s Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach’s Alpha* lebih dari 0.60. Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dilihat dalam tabel IV.9 berikut :

Tabel IV.9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | *Cronbach’s Alpha* | Kriteria | Kesimpulan |
| Pemahaman Wajib Pajak (X1) | 0,692 | 0,60 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan Pajak (X2) | 0,777 | 0,60 | Reliabel |
| Sanksi Perpajakan (X3) | 0,765 | 0,60 | Reliabel |
| Penerapan E-SPT (X4) | 0,716 | 0,60 | Reliabel |
| Penerapan *E-Filing* (X5) | 0,799 | 0,60 | Reliabel |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y). | 0,727 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.9 menunjukkan hasil semua instrumen pada penelitian ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach’s Alpha* lebih dari 0,60.

1. **Uji Asumsi Klasik**
   1. **Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil dari uji normalitas data disajikan dalam tabel IV.10 berikut ini :

Tabel IV.10

Hasil Uji Normalitas

****

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Hasil uji *Komogorov-Smirnov* pada tabel IV.10 di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal dengan *Asymp Sig* (2-*tailed*) lebih besar dari *level of significance* (α) 0,05, yaitu sebesar 0,978.

* 1. **Uji Multikoliniearitas**

Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.11 berikut :

Tabel IV.11

Hasil Uji Multikolinearitas

****Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.11, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini terbebas dari multikolinearitas karena nilai *Variance Inflasion Factor (VIF)* < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10.

* 1. **Uji Autokorelasi**

Hasil uji autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.12 berikut :

Tabel IV.12

Hasil Uji Autokorelasi

****

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.12, maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.943, pembanding menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 100 (n), dan jumlah variabel independen 5 (k=5), maka pada tabel *Durbin-Watson* akan didapat nilai dL 1.5710 dan dU 1.7804. Nilai DW teletak diantara dU dan (4-dU) yaitu 1.7804 dan 2,2196, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi.

* 1. **Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.13 berikut :

Tabel IV.13

Hasil Uji Heteroskedastisitas

****

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.13, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien parameter untuk semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat signifikan > 0,05. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan terbebas dari heteroskedastisitas.

1. **Uji Hipotesis**
2. **Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel IV.14 berikut :

Tabel IV.14

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

****

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.14 diketahui bahwa persamaan regresi adalah sebagai berikut :

Y = -0,910 + 0,211 X1 + 0,213 X2 + 0,075 X3 + 0,220 X4 + 0,321 X5

Interprestasi dari dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut :

1. β1 = 0,211 menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya apabila pemahaman wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
2. β2 = 0,213 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya apabila kualitas pelayanan pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
3. β3 = 0,075 menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya apabila sanksi perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. β4 = 0,220 menunjukkan bahwa variabel penerapan E-SPT mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya apabila penerapan E-SPT meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
5. β5 = 0,321 menunjukkan bahwa variabel penerapan *E-Filing* mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya apabila penerapan *E-Filing* meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
6. **Uji t**

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel IV.15 berikut :

Tabel IV.15

Hasil Uji t

****

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.15 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pemahaman Wajib Pajak (X1) mempunyai nilai signifikansi 0,013 < 0,05, artinya Pemahaman Wajib Pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 1 diterima.
2. Kualitas Pelayanan Pajak (X2) mempunyai nilai signifikansi 0,004 < 0,05, artinya Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 2 diterima.
3. Sanksi Perpajakan (X3) mempunyai nilai signifikansi 0,321 > 0,05, artinya Sanksi Perpajakan (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 3 ditolak.
4. Penerapan E-SPT (X4) mempunyai nilai signifikansi 0,012 < 0,05, artinya Penerapan E-SPT (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 4 diterima.
5. Penerapan *E-Filing* (X5) mempunyai nilai signifikansi 0,000 < 0,05, artinya Penerapan *E-Filing* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 5 diterima.
6. **Uji F**

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel IV.16 berikut :

Tabel IV.16

Hasil Uji F

****Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan uji F pada tabel IV.16 nilai F hitung sebesar 13,018 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel independen meliputi Pemahaman Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Penerapan E-SPT (X4), Penerapan *E-Filing* (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

1. **Uji Determinasi**

Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel IV.17 berikut :

Tabel IV.17

Hasil Uji Determinasi

****Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.17 diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,378. Hal ini berarti pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 37,8% sedangkan sisanya 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

1. **Pembahasan Hipotesis**
   * + - 1. **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai β koefisien penelitian sebesar 0,211 yang menandakan bahwa pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,013 membuktikan bahwa variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini berarti hipotesis 1 diterima.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak di Wilayah Surakarta paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, membayar, dan melapor sendiri) dan mengetahui fungsi pajak digunakan untuk pembiayaan pengeluaran negara. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Riano Roy Purnaditya dan Abdul Rohman (2015) yang menyimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

* + - * 1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai β koefisien penelitian sebesar 0,213 yang menandakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,004 membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini berarti hipotesis 2 diterima.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak di Wilayah Surakarta merasa bahwa petugas pajak sudah memberikan pelayanan dengan baik dan bersedia membantu saat dibutuhkan serta kemudahan dalam pembayaran pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Susmita dan Supadmi (2016) yang menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

* + - * 1. **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai β koefisien penelitian sebesar 0,075 yang menandakan bahwa pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,321 membuktikan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini berarti hipotesis 3 ditolak.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak namun pengaruhnya tidak signifikan. Hal tersebut disebabkan wajib pajak di Wilayah Surakarta merasa bahwa penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Riano dan Abdul (2015), Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

* + - * 1. **Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai β koefisien penelitian sebesar 0,220 yang menandakan bahwa pengaruh penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,012 membuktikan bahwa variabel penerapan E-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini berarti hipotesis 4 diterima.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penerapan E-SPT akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak di Wilayah Surakarta merasa dalam sistem E-SPT dapat melakukan perhitungan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer serta dapat menyampaikan SPT secara cepat dan aman. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo, dan Amin Setio Lestiningsih (2018) yang menunjukan penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

* + - * 1. **Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai β koefisien penelitian sebesar 0,321 yang menandakan bahwa pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,000 membuktikan bahwa variabel penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini berarti hipotesis 5 diterima.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penerapan *E-Filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan wajib pajak di Wilayah Surakarta merasa sistem *E-Filing* memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT, menghemat biaya pelaporan pajak dan dapat melakukan penghitungan pajak lebih cepat dan akurat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Jayanti (2017), Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**BAB V**

**PENUTUP**

* + 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Hasil uji determinasi (R2) menunjukkan bahwapengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 37,8% sedangkan sisanya 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
   * 1. **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan penelitian yang dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini terbatas pada variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, penerapan E-SPT, dan penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga untuk penelitian yang akan datang untuk dapat mengembangkan penelitian ini.
2. Obyek penelitian ini hanya terpusat di KPP Pratama Surakarta sehingga tidak dapat digeneralisasikan terhadap KPP yang berada di luar Surakarta.
   * 1. **Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara : meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT, dan fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara terbesar.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara : meningkatkan kualitas pelayanan dalam membayar dan melunasi pajak agar lebih mudah dan efisien, memberikan penyuluhan agar dapat membantu pemahaman akan hak dan kewajiban wajib pajak, dan lebih memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara : memberikan sanksi tegas dan untuk disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi perpajakan terhadap wajib pajak.
4. Penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara : meningkatkan sistem E-SPT agar lebih mudah digunakan (*user friendly*) oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat meningkatkan efisiensi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
5. Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara : meningkatkan penggunaan sistem *E-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya lebih efektif dan efisien*.*
6. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas lokasi penelitian agar bisa menambah jumlah sampel atau mendapatkan sampel yang lebih tergeneralisasi, sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.
7. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas dengan variabel lain yang lebih bervariasi seperti sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan lingkungan wajib pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andinata, Monica Claudia. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak ( Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya  
Rungkut di Surabaya.* Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol.4 No.2 (2015) Universitas Surabaya.

Anggara, Sahya*.* 2016*. Hukum Administrasi Perpajakan.* Bandung: Pustaka Setia.

Arabella Oentari Fuadi dan Yeni Mangonting. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. *Tax & Accounting Review*, 1(1), h: 35-42.

Arikunto, Suharsimi, 2003, *Prosedur Peneltian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.

Devano, 2006 Sony dan Siti Kurnia Rahayu. *Perpajakan Konsep, Teori dan Is*u. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<https://portal.pajak.go.id/id/electronic-filing>

Ilyas, Wirawan B & Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.

Ilyas, Wirawan B & Richard Burton. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat

Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. *Tesis* Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Jayanti, Eka Dwi. 2017. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi. STIE Perbanas Surabaya.

Kirana, Gita. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 544/KMK:04/2000 J.0. KMK No.235/KMK.03/2003. Tentang Penentuan Wajib Pajak  
Patuh.

Lingga, I. S. 2013. *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama “X” Jawa Barat I*. Jurnal Akuntansi*,* Vol. 5 No. 1 Mei , ISSN:2085-8698 , 1-9.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Maulidin, M.A. (2009, 9 Oktober). *Tax Ratio Indonesia Masih Rendah*. Warta Ekonomi.

Meiska R.A, Lianty., Dini dan Kurnia. 2017. *Pengaruh Pengetahuan* *Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan* *Dan Pelayanan Fiskus Terhadap* *Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer ISSN : 2088-5091Vol. 9 No. 2. Fakultas Ekonomi Universitas Telkom.

Muslim, Afdilla. 2007. *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pendidikan, Pengalaman dan Penghasilan Wajib Pajak di KPP Padang*. Skripsi FE Unand.

Mutia, Sri Putri Tita. 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Padang)*. Journal Akuntansi*, 2*(1)*,*hal 250- 27*.*

Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan.* Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Okezone.2019.https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah, (Diakses 12 Juni 2019).

Pandiangan, Liberti. 2008. Administrasi Perpajakan. Jakarta: Erlangga.

Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007 Tentang Bentuk dan Isi SPT, Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian SPT stdd PMK-152/PMK.03/2009.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER – 01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014 Tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan bagi wajib pajak Orang Pribadi (OP) yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yaitu melalui *E-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pramesti, Ridayaning Dian. 2018. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib  
Pajak, dan Penerapan E-Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.* Jurnal. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rahayu, Siti Kurnia. 2016. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Riano Roy Purnadhita, Abdul Rahman. 2015. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Semarang* :E-Jurnalof Accounting Universitas Diponegoro.

Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus.* Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus.* Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Rustiyaningsih, Sri. 2011. *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”. Jurnal Widya Warta* (No 02 Tahun XXXV). Hlm 1-11. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun.

Sasmita, Sentya N Arum. 2013. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran WajibPajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam*  
*Laporan Kewajiban Perpajakan di Semarang (Studi UMKM di Semarang).* Jurnal Akuntansi, Universitas Brawijaya.

Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo, dan Amin Setio Lestiningsih. 2018. *Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal SIKAP Vol 2 , No. 2, 2018, e-ISSN: 2599-1876.

Sri Ernawati dan Mellyana Wijaya. 2011. *Pengaruh Pemahaman akuntansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Dibidang Perdagangan Di KPP Pratama Banjarmasin.* Jurnal Spred STIE Indonesia, 1(1), hal 74-86.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta : Alfabeta.

Sugiyono, 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Supadmi, Ni Luh, 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.* Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol: 4 (2)

Susmita, Putu Rara Dan Ni Luh Supadmi. 2016. *Pengaruh Kualitas*  
*Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya* *Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-journal Akuntansi Universitas  
Udayana, Denpasar.

Ummi kalsum, Gusnardi dan Gani. 2015. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru.* E-journal Universitas Riau*, 3*(1), hal 345-351.

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.

Waluyo, 2017. *Perpajakan Indonesia* Buku 1. Edisi ke-12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Widayati dan Nurlis. 2010. *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan  
untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan  
Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)”*. Purwokerto : Simposium Nasional Akuntansi XIII.

Widyaningsih, Aristanti. 2013. *Hukum Pajak dan Perpajakan*, Bandung : Alfabeta.

Widiastuti dan Herry Laksito. 2014. *Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (P-2)*. Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Vol.3, No.2, ISSN: 2337- 3806.

Zain, Mohammad (2004), *Manajemen Perpajakan*, Jakarta : Salemba Empat.