

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada KPP DKI Jakarta dan Bekasi 2019-2021)

Karsam¹, Djenni Sasmita², Ayu Rahmadia³, Susana Dewi⁴, Solihin⁵
^{1,3,5}STIE SWADAYA

²Student Doctoral Program Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

⁴STIE Latansha Mashiro

Corresponding Author: ¹karsamse86@gmail.com, ²jennysasmita0@gmail.com,
⁴dewisusana625@gmail.com

Article History

Received: 10-10-2022

Revised: 20-10-2022

Accepted: 01-11-2022

Kata Kunci:

Kesadaran Wajib Pajak;
Pengetahuan Perpajakan;
Penerapan E-filing; Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi

Keywords:

Taxpayer Awareness; Tax
Knowledge; E-filing
Implementation; Tax Services;
Individual Taxpayer
Compliance

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Gede. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP JAKARTA BEKASI, dengan teknik penentuan sampel yaitu Cluster Random Sampling dan diperoleh 150 responden. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan Kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan orang pribadi, penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan orang pribadi. Secara simultan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT:

Taxpayer compliance is a condition when the taxpayer understands or tries to understand all the provisions of the tax laws and regulations, fills out tax forms completely and clearly, calculates the amount of tax payable correctly, and pays the tax payable on time. The purpose of this study is to determine whether the understanding of taxpayers, taxpayer awareness, and e-Filing systems have a significant influence on the compliance of individual taxpayers registered with the Jakarta Tax Office either partially or simultaneously.

Data were obtained from 150 respondents who were registered as individual taxpayers at Jakarta, Bogor, Depok Tangerang, Bekasi Tax Office. By using multiple linear regression techniques, the results of the study show that the understanding of taxpayers, and the e-Filling system have a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayers registered with the JABODETABEK Tax Office.

PENDAHULUAN

Pajak saat ini menjadi penyumbang dana terbesar bagi negara Indonesia, sehingga sangat diharapkan agar wajib pajak dapat berkontribusi dalam melaksanakan perpajakannya seperti membayar pajak dan melaporkan SPT secara rutin sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Chandra dan Sandra, 2020). Di Indonesia tingkat dari kepatuhan orang pribadi terhadap kewajiban perpajakannya masih cukup rendah. Tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak para wajib pajak menjadi suatu hal yang ironi karena sangat berbanding terbalik terhadap jumlah usaha yang terus meningkat di Indonesia (Yusro & Kiswanto, 2014:430). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati (2016) menilai, salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (tax ratio) di Indonesia adalah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak (tax compliance). Pada tahun 2016 tingkat kesadaran wajib pajak warga Jawa Barat masih terbilang rendah, hal ini dikatakan oleh Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I, Yoyok Satiotomo yang mengatakan untuk Kanwil DJP Jabar 1 wajib pajak yang melapor baru setengahnya dari 3 juta wajib pajak yang terdaftar (Wiyono, 2016). Menurut Nasution dan Ferrian (2017) Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak patuh, tunduk, dan taat terhadap kewajiban perpajakannya sesuai perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Naik turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang tidak memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak, dan sanksi pajak yang lemah. Kemudian Ramadhan (2021) mengemukakan kasus dua WP OP dan Koperasi di Kabupaten Bekasi berinisial PT GF yang tidak membayar pajak selama satu tahun yang berdampak pada kerugian negara sebesar Rp. 2.6 miliar, hal ini membuktikan bahwa masih adanya ketidakpatuhan seorang wajib pajak di Indonesia yang sangat merugikan Negara.

Berdasarkan hasil penelitian pada KPP DKI Jakarta, jumlah wajib pajak orang pribadi, jumlah wajib pajak badan, jumlah wajib pajak badan dan orang pribadi yang lapor SPT, jumlah wajib pajak orang pribadi dan badan yang kena sanksi serta jumlah wajib pajak pribadi dan badan yang kena teguran pada salah satu KPP di DKI Jakarta, maka bisa disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

KPP JAKARTA TIMUR-KRAMAT JATI
DATA JUMLAH WAJIB PAJAK DAN LAPORAN SPT

No	Keterangan	2017	2018	2019
1	Jumlah WP OP	183,779	193,390	205,359
	Jumlah WP Badan	12,964	13,452	14,027
2	Jumlah Laporan SPT WP OP	58,693	54,564	61,891
	Jumlah Laporan SPT WP Badan	2,610	2,271	2,821
3	Rencana Penerimaan Pajak WP OP	Rp28,341,328,000	Rp63,142,896,000	Rp30,882,185,000
	Rencana Penerimaan Pajak WP Badan	Rp263,582,265,067	Rp237,853,337,000	Rp161,669,156,000
4	Realisasi Penerimaan Pajak WP OP	Rp29,079,214,029	Rp26,307,765,984	Rp33,188,482,057
	Realisasi Penerimaan Pajak WP Badan	Rp173,602,578,047	Rp213,542,484,952	Rp38,348,721,561
5	Jumlah WP OP kena sanksi	196	644	1,237
	Jumlah WP Badan kena sanksi	707	772	1,256
6	Jumlah WP OP kena Teguran	755	9,512	4,996
	Jumlah WP Badan kena Teguran	821	1,307	2,645

Sumber : KPP Kramat Jati-Jakarta Timur

No	Keterangan	2020	2021
1	Jumlah WP OP	217,027	236,763
	Jumlah WP Badan	14,574	15,204
2	Jumlah Laporan SPT WP OP	55,288	57,204
	Jumlah Laporan SPT WP Badan	2,407	2,674
3	Rencana Penerimaan Pajak WP OP	Rp19,314,469,000	Rp28,415,456,000
	Rencana Penerimaan Pajak WP Badan	Rp66,148,986,000	Rp97,360,414,000
4	Realisasi Penerimaan Pajak WP OP	Rp39,799,462,321	Rp36,300,169,983
	Realisasi Penerimaan Pajak WP Badan	Rp69,193,426,890	Rp39,917,375,826
5	Jumlah WP OP kena sanksi	3,576	1,416
	Jumlah WP Badan kena sanksi	1,323	761
6	Jumlah WP OP kena Teguran	3,141	2,126
	Jumlah WP Badan kena Teguran	815	1,285

Sumber : KPP Kramat Jati-Jakarta Timur

Menurut Sinuhaji (2017) tingkat pendaftaran NPWP masih tergolong rendah dimana ini berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa masyarakat yang telah memperoleh NPWP namun masih belum memenuhi kewajiban perpajakannya. Zulaikha dan Ramadhanty (2021) juga mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak dapat memahami, mengakui, menghargai dan menaati setiap ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku serta sanggup dan mau dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada tahun 2016 tingkat kesadaran wajib pajak warga Jawa Barat masih terbilang rendah, hal ini dikatakan oleh Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I, Yoyok Satiotomo yang mengatakan untuk Kanwil DJP Jabar 1 wajib pajak yang melapor baru setengahnya dari 3 juta wajib pajak yang terdaftar (Wiyono, 2016). Kemampuan seorang Wajib Pajak untuk mengetahui peraturan perpajakan, baik tentang tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan maupun manfaat pajak yang akan berguna dalam kehidupan disebut sebagai pengetahuan perpajakan (Nugroho, Andini, dan Raharjo, 2016).

Pengetahuan masyarakat terhadap perpajakan masih sangat minim. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya kepatuhan masyarakat dalam pelaporan pajak setiap tahunnya.

Menurut Karsam et al (2022:35) *e-filing* pajak merupakan cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website *e-filing* pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (Application Service Provider/Penyedia Jasa Aplikasi) pajak. Dalam rangka untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan sistem untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT tahunannya yang dikenal sebagai *E-filing*. Dengan diberlakukannya sistem tersebut, diharapkan agar Wajib Pajak akan lebih patuh dalam pelaporan pajaknya tanpa harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak setempat.

LANDASAN TEORI

1. Theory Planned Behavior (TPB)

Theory Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang diperbaharui oleh Ajzen (1991) yang merupakan penyempurnaan dari *Theory Reasoned Action* (TRA) yang telah digunakan selama dua decade masa lalu untuk meneliti tentang keinginan dan perilaku berbagi. Keyakinan terhadap hasil yang diperoleh dari perilakunya yang kemudian akan berdampak pada seseorang akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran terhadap kewajiban perpajakannya tentunya akan memenuhi kewajiban perpajakannya (*behavioral beliefs*).

2. Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan suatu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal (Sinuhaji, 2017). Teori atribusi ini sejalan untuk digunakan dalam penelitian ini karena dapat menjelaskan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Persepsi yang ada dari dalam diri seseorang maupun kesan dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan juga akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap kewajiban perpajakannya dan kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan kepatuhan dalam melakukan perpajakannya atau tidak.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sulistyono (2012) kepatuhan adalah kesediaan untuk melakukan apapun berdasarkan kesadaran atau dengan paksaan yang membuat seseorang berperilaku seperti yang diharapkan. Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan memenuhi kewajiban perpajakan seseorang dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila menyampaikan SPT nya dengan tepat waktu (Sutedi, 2011). Menurut Lado dan Budiantara (2018) kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, menyampaikan, dan membayar pajak terutang yang kemudian disetorkan kembali surat setorannya sesuai peraturan yang ada tanpa adanya paksaan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan wajib pajak merupakan kesediaan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung, menyampaikan, membayar, dan menyetorkan kembali SPTnya sesuai undang-undang perajakan yang dilakukan berdasarkan kesadaran dan tanpa adanya paksaan

4. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) kesadaran merupakan keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Jadi, kesadaran perpajakan merupakan keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Sedangkan menurut

Agustiningsih (2016) kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman yang mendalam pada diri seseorang atau badan yang terwujud dari dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan segala kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan keadaan seseorang mengetahui, memahami, dan melaksanakan segala kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. Pengetahuan Perpajakan

Mardiasmo (2016) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sesuai dengan hukum pajak yang berlaku, baik hukum pajak materiil maupun hukum pajak formil. Tingkat pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan dan pikiran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya untuk berkontribusi pada Negara dalam memenuhi keperluan dan pembangunan nasional (Agustiningsih, 2016). Jika masyarakat memiliki pengetahuan mengenai perpajakan yang baik, khususnya bagi seorang wajib pajak, maka akan memudahkan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya yang kemudian juga akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

6. Penerapan E-filing

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli penerapan adalah tindakan mempraktikkan teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk satu atau lebih hal yang telah direncanakan dan dijadwalkan sebelumnya. Menurut Karsam et al (2022:35) *e-filing* pajak merupakan cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website *e-filing* pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (Application Service Provider/Penyedia Jasa Aplikasi) pajak.

7. Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan nyata yang mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Hubungan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tarigan (2021) yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada KPP Tigaraksa” dengan hasil penelitian bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tigaraksa. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2018) yang meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar” dengan hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di

KPP Madya Makassar. Berdasarkan pemahaman di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₁ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hubungan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2017) yang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dengan hasil penelitian bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh Nugroho, Andini, dan Raharjo (2016) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Semarang Candi)” yang didapatkan kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kewajibannya membayar PPh orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. Berdasarkan pemahaman di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₂ : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hubungan Penerapan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jaka dan Marismiati (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia)” yang didapatkan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Politeknik Pos Indonesia. Selain itu penelitian lainnya dilakukan oleh Rini (2019) yang meneliti tentang “Pengaruh E-filing, E-billing, E-faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri” dengan hasil bahwa e-filing secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kediri. Berdasarkan pemahaman di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₃ : Penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal komparatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan kepentingan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang secara khusus dikumpulkan langsung dengan masalah yang diteliti berupa penyebaran kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dengan metode tinjauan kepustakaan dengan mengakses jurnal penelitian terdahulu.

Variabel yang diuji pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel independent yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *cluster random sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang diambil berdasarkan kelompok wilayah dari anggota populasi pada penelitian ini. Instrumen penelitian ini menggunakan skala ordinal-likert empat poin yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 15 item pernyataan. Sebelum dianalisis data diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode statistik yang digunakan untuk menguji penelitian ini yaitu menggunakan uji asumsi klasik; uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji

heterokedastisitas. Sedangkan untuk uji hipotesisnya yaitu; uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji Koefisien Determinasi (R^2).

Berikut adalah tabel definisi operasional pada penelitian ini

Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	No. Pernyataan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Keadaan dimana wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, menyampaikan dan membayar pajak terutangnya sesuai peraturan yang berlaku tanpa adanya paksaan.	1. Kepatuhan dalam mendaftarkan NPWP 2. Melakukan kewajiban perpajakannya 3. Melaporkan SPT tepat waktu	<i>Ordinal-Likert</i>	1 2,3,6 4,5
2.	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Keadaan dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, serta berkenan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.	1. Memahami pentingnya pajak untuk negara 2. Menghargai dan menaati peraturan perpajakan 3. Melakukan kewajiban pajak secara suka rela	<i>Ordinal-Likert</i>	1 4 2,3
3.	Pengetahuan Perpajakan (X2)	Kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami aturan perpajakan mulai dari tarif pajak yang berlaku berdasarkan undang-undang perpajakan.	1. Mengetahui tentang peraturan perpajakan	<i>Ordinal-Likert</i>	1

			2. Ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan		2
4.	Penerapan <i>E-filing</i> (X3)	Metode yang digunakan untuk menyampaikan SPT tahunan yang dilakukan secara <i>online</i> atau <i>real time</i> melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi (<i>Application Service Provider</i>).	1) Sistem penyampaian SPT secara online 2) Kemudahan dalam pelaporan SPT	<i>Ordinal-Likert</i>	1 2,3
5.	Pelayanan Fiskus (X4)	Pelayanan berpengaruh dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan dan perasaan wajib pajak Dimensi meliputi : (1) <i>tangibles</i> , atau bukti fisik (2) <i>reliability</i> , atau keandalan <i>responsiveness</i> (3) ketanggapan, (4) <i>assurance</i> , atau jaminan (5) <i>empathy</i> , yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi.	1) Sikap pegawai pajak 2) Cara pegawai melayani Wajib Pajak 3) Pemberian informasi kepada Wajib Pajak 4) Pemberian jaminan kenyamanan dalam pelayanan pajak 5) Pelayanan dengan sepenuh hati dan rasa empati	<i>Ordinal-Likert</i>	1 2,3

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan perpajakan (X2), dan penerapan *e-filing* (X3), Pelayanan Fiskus (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama DKI Jakarta dan Bekasi. Selanjutnya dengan menggunakan program SPSS 26.0 for windows, maka data primer diolah dan dianalisis, kemudian hasilnya dapat dilihat pada Tabel berikut.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.077	1.768		2.871	.005
X1	.543	.146	.387	3.718	.000
X2	.652	.300	.246	2.171	.033
X3	.343	.149	.224	2.310	.024
X4	.234	.145	.222	2.130	.039

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel di atas maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut.

- Persamaan regresi secara parsial

- 1) $Y_1 = 5,077 + 0,543 X_1 + e$
- 2) $Y_2 = 5,077 + 0,652 X_2 + e$
- 3) $Y_3 = 5,077 + 0,343 X_3 + e$
- 4) $Y_4 = 5,077 + 0,234 X_4 + e$

- Persamaan regresi secara simultan

- 5) $Y_4 = 5,077 + 0,543 X_1 + 0,652 X_2 + 0,343 X_3 + 0,234 X_4 + e$

Analisis hasil dari data tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien regresi konstanta adalah sebesar 5,077. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan konstan sebesar 5,077.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk kesadaran wajib pajak sebesar 0,543. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP akan mengalami penambahan sebesar 0,543 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan tingkat kesadaran wajib pajak dan sebaliknya. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi untuk pengetahuan perpajakan sebesar 0,652. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP akan mengalami penambahan sebesar 0,652 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan tingkat pengetahuan perpajakan dan sebaliknya. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.
- 4) Nilai koefisien regresi untuk penerapan *e-filing* sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP akan mengalami penambahan sebesar 0,343 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan tingkat penerapan *e-filing* dan sebaliknya. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.
- 5) Nilai koefisien regresi untuk penerapan *pelayanan fiskus* sebesar 0,234. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP akan mengalami penambahan sebesar 0,234 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan tingkat penerapan *pelayanan fiskus* dan sebaliknya. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.

Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji F (simultan)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan

cara melihat taraf signifikansi, jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, sebaliknya jika taraf signifikansi $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, Berikut tabel yang menunjukkan hasil dari pengujian secara simultan.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	302.843	3	100.948	27.483	.000 ^b
	Residual	279.157	146	3.673		
	Total	582.000	149			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X4,X3, X1, X2						

Dari Tabel di atas hasil Uji F atau uji hipotesis secara simultan (bersama-sama), maka diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan perpajakan (X2), dan penerapan e-filing (X3) serta Pelayanan Fiskus (X4) sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, ini berarti bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan e-filing secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Gede.

b. Uji t (parsial)

Uji t atau uji hipotesis secara parsial bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede. Pengujian ini dilakukan dengan melihat taraf signifikansi, jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan $< 0,05$ maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan menunjukkan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.077	1.768		2.871	.005
X1	.543	.146	.387	3.718	.000
X2	.652	.300	.246	2.171	.033
X3	.343	.149	.224	2.310	.024
X4	.234	.145	.222	2.130	.039
a. Dependent Variable: Y					

Berdasarkan Tabel di atas, hasil uji t atau uji hipotesis secara parsial, didapati bahwa nilai signifikan variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,000, pengetahuan perpajakan sebesar 0,033, penerapan e-filing sebesar 0,024 ini berarti $< 0,05$, maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan e-filing secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengatur sebesar jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program SPSS 26. Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

di mana:

R^2 : Koefisien determinasi

r^2 : Koefisien variabel bebas dengan variabel terikat

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.501	1.917
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan Tabel di atas memberikan informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen (kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan e-filing) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) sebesar 0,501 atau 50,1% sedangkan 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Interpretasi Hasil

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden, variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dapat dilihat pada presentase dari indikator jawaban responden sebagai berikut:

1. Pemahaman pentingnya pajak bagi negara sebesar 69% untuk yang menjawab sangat setuju, 25% untuk yang menjawab setuju, 5% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 1% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.
2. Melakukan kewajiban pajak secara sukarela sebesar 61% untuk yang menjawab sangat setuju, 28% untuk yang menjawab setuju, 10% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 1% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.
3. Menghargai dan menaati peraturan perpajakan sebesar 69% untuk yang menjawab sangat setuju, 28% untuk yang menjawab setuju, 3% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 1% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.

2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dapat dilihat pada presentase dari indikator jawaban responden sebagai berikut:

1. Mengetahui tentang peraturan perpajakan sebesar 54% untuk yang menjawab sangat setuju, 43% untuk yang menjawab setuju, 3% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 1% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.

2. Ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan sebesar 74% untuk yang menjawab sangat setuju, 24% untuk yang menjawab setuju, 1% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 1% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.

3. Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden, variabel penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dapat dilihat pada presentase dari indikator jawaban responden sebagai berikut:

1. Sistem penyampaian SPT secara online sebesar 40% untuk yang menjawab sangat setuju, 41% untuk yang menjawab setuju, 13% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 6% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.
2. Kemudahan dalam pelaporan SPT sebesar 59% untuk yang menjawab sangat setuju, 34% untuk yang menjawab setuju, 5% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 2% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.

4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden, variabel penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dapat dilihat pada presentase dari indikator jawaban responden sebagai berikut:

1. Sikap Pegawai Pajak sebesar 40% untuk yang menjawab sangat setuju, 41% untuk yang menjawab setuju, 13% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 6% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.
2. Cara Pegawai pajak melayani wajib pajak sebesar 59% untuk yang menjawab sangat setuju, 34% untuk yang menjawab setuju, 5% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 2% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.
3. Pemberian informasi kepada wajib pajak sebesar 59% untuk yang menjawab sangat setuju, 34% untuk yang menjawab setuju, 5% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 2% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.
4. Pemberian jaminan kenyamanan dalam pelayanan wajib pajak sebesar 59% untuk yang menjawab sangat setuju, 34% untuk yang menjawab setuju, 5% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 2% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.

Pelayanan dengan sepenuh hati sebesar 40% untuk yang menjawab sangat setuju, 41% untuk yang menjawab setuju, 13% untuk yang menjawab tidak setuju, dan 6% untuk yang menjawab sangat tidak setuju.

KESIMPULAN

Penelitian ini membahas tiga variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan *e-filing*, pelayanan fiskus pada 150 responden yang diteliti. Berikut hasil dari penelitian yang dapat disimpulkan:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Dari perhitungan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Dari perhitungan diperoleh bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan *e-filing*, pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, untuk itu KPP Pratama Pondok Gede sebaiknya lebih ditingkatkan lagi tingkat kesadaran bagi wajib pajak salah satunya dengan melakukan penyuluhan dan sosialisasi tentang perpajakan kepada masyarakat. Kemudian untuk Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya menyederhanakan sistem e-filing karena masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan menggunakannya dan diharapkan untuk melakukan sosialisasi lebih banyak mengenai penggunaan e-filing melalui media elektronik maupun dengan penyuluhan secara langsung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel intervening atau variabel moderating untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan variabel seperti sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, pemeriksaan pajak, tingkat pendidikan dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chandra C, Sandra A. 2020. Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. *Jurnal Online Insan Akuntan*. Vol. 5(2).
- [2] Nasution AP, Ferrian M. 2017. Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus: KPP Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*. Vol. 1(1).
- [3] Ramadhan, DI. 2021. Tak Bayar Pajak Hingga Rp 2,6 M, Dua Orang Korporasi di Bekasi Jadi Tersangka. Diakses pada tahun 2022. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5792175/tak-bayar-pajak-hingga-rp-26-m-dua-orang-korporasi-di-bekasi-jadi-tersangka>
- [4] Sinuhaji, AA. 2017. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serong) [skripsi]. *Jakarta: Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banking School*.
- [5] Zulaikha, Ramadhanty A. 2020. Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol. 9(4): 2337-3806
- [6] Wiyono AS. 2016. Tingkat Kesadaran Warga Jabar Bayar Pajak Masih Rendah. Diakses pada tahun 2022. <https://www.merdeka.com/peristiwa/tingkat-kesadaran-warga-jabar-bayar-pajak-masih-rendah.html>
- [7] Nugroho A, Andini R, Raharjo K. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal of Accounting*. Vol. 2(2).
- [8] Karsam, Erfiansyah F, Iriyadi, Sutarti. 2022. *Perpajakan Teori dan Praktik*. Bogor: Penerbit Kesatuan Press.
- [9] Sulistiyono, AA. 2012. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

- Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan (Studi di Sentra Produksi Manik-manik Desa Plumbongambang, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- [10] Sutedi, A. 2011. Hukum Pajak. Jakarta: Sinar Grafika.
- [11] Lado, Yuliano O, Budiantara M. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *JRAMB, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UMB Yogyakarta. Vol. 4(1)*.
- [12] Jotopurnomo C, Mangonting Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiscus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Tax & Accounting Review. Vol. 1(1)*.
- [13] Agustiningih, W. 2016. Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal. Vol V(2)*.
- [14] Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- [15] Tarigan P. 2021. Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Pada KPP Tigaraksa. *Lensa Online. Vol 1(1)*.
- [16] Wahyuni. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Bongaya Journal for Research in Accounting. Vol 1*.
- [17] Fitria D. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics (4):30-44*.
- [18] Sari, Rini RN. 2019. Pengaruh E-Filing, E-Biling dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri. *Ekuivalensi. Vol 5(1)*.
- [19] Maulana J, Marismiyati. 2020. Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia). *Jurnal Revenue. Vol 01(2)*.