

Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suci Angerah Pratami*, Nunung Nurhayati, Riyang Mardini

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*sucianugerah26@gmail.com, nunungunisba65@gmail.com, riyang.mardini@yahoo.com

Abstract. Taxes are the largest source of funds in Indonesia. Phenomena regarding taxes often occur in Indonesia, one of which is related to the level of taxpayer compliance. This study aims to be able to explain the implementation of e-filing and tax authorities affecting taxpayer compliance. In this study using descriptive and verification methods with a quantitative approach. The sampling method used in this study was the roscow method with convenience sampling techniques. Respondents amounted to 32 people who came from taxpayers who owned businesses in the KPP Pratama Bandung Cicadas area. Testing the hypothesis using multiple regression analysis with the coefficient of determination (R^2), F test and t test. The test results state that the implementation of e-filing has no significant effect on taxpayer compliance and the testing of tax authorities has a significant effect on taxpayer compliance. The data is processed using SPSS 23 software.

Keywords: *E-Filing Implementation, Tax Officer Services, Taxpayer Compliance.*

Abstrak. Pajak merupakan sumber dana terbesar di Indonesia. Fenomena mengenai pajak sering terjadi di Indonesia, salah satunya yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mampu menjelaskan penerapan e-filing dan pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *roscow* dengan Teknik *convenience sampling*. Responden berjumlah 32 orang yang berasal dari wajib pajak yang memiliki usaha di wilayahn KPP Pratama Bandung Cicadas. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan Koefisien determinasi (R^2), Uji F dan Uji t. Hasil pengujian menyebutkan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengujian pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data tersebut diolah dengan menggunakan *software* SPSS 23.

Kata Kunci: *Penerapan E-Filing, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.*

A. Pendahuluan

Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan dari wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan yang merupakan pengaruh dari kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Seperti yang dikemukakan oleh Mardiasmo (1) salah satu sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah Self Assessment System. Dalam sistem ini wajib pajak diberikan kewenangan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tanpa campur tangan fiskus dalam menentukan besarnya pajak terutang selama wajib pajak tidak menyalahi peraturan yang berlaku (2).

Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati menyebutkan bahwa rasio pajak di Indonesia masih rendah, hal tersebut disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak serta terdapat pula beberapa masyarakat yang masih menganggap membayar pajak bukan suatu kewajiban. hal tersebut disebabkan karena rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. (3)

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan penyempurnaan proses pelaporan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, atau pengenalan kearsifan elektronik yaitu, dengan menerapkan *e-filing*. Menurut Fidel (4) *e-filing* merupakan cara untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan jalur internet secara online dan real time, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua laporan dan proses menunggu tanda terima secara manual.

Tidak hanya menyempurnakan proses pelaporan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pajak agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak, serta dapat memudahkan dan membantu masyarakat atas kesulitan-kesulitan yang dihadapi selama melakukan kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak. Menurut Rahayu (2) Pelayanan Fiskus (Pelayanan Pajak) adalah pemberian layanan (melayani) atas keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “Seberapa besar pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?” dan “seberapa besar pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?”. Selanjutnya, tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha di wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *roscoe* dengan Teknik *convenience sampling* dimana sampel yang akan peneliti gunakan adalah 30 sampai dengan 500 responden dengan menggunakan responden yang mudah diakses oleh peneliti. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis deskriptif dan teknik analisis regresi berganda.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,0319781
	Std. Deviation	,49520971
Most Extreme Differences	Absolute	,106
	Positive	,059
	Negative	-,106
Test Statistic		,106
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200 yang dimana telah melebihi syarat One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test yaitu sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

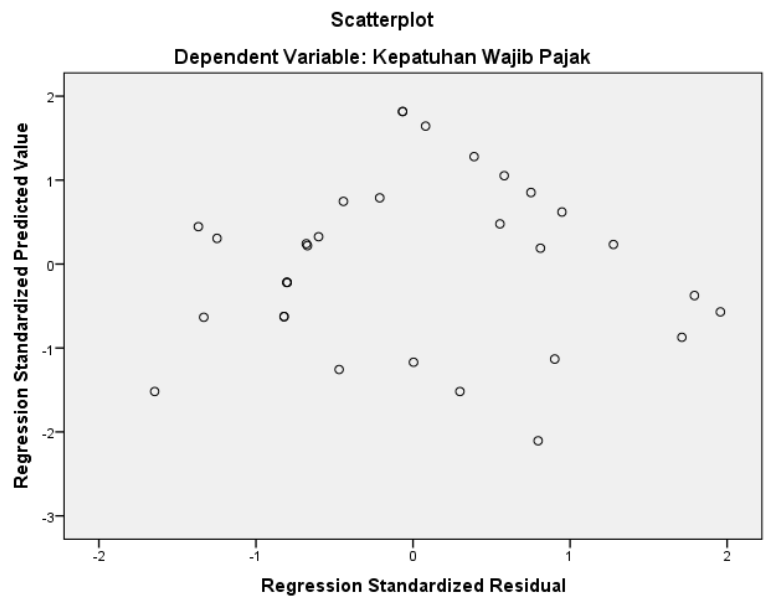
Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,921	,500		1,843	,076		
	Penerapan <i>E-Filing</i>	,272	,160	,256	1,699	,100	,861	1,161
	Pelayanan Fiskus	,539	,156	,520	3,454	,002	,861	1,161
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak								

Berdasarkan hasil output data didapatkan bahwa nilai semua tolerance > 0,1 yaitu 0.861 dan VIF < 10 yaitu sebesar 1,161, ini berarti data diatas tidak terjadi multikolinieritas dan dapat disimpulkan bahwa uji multikolonieritas terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 1. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. Artinya, tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang dilakukan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,921	,500		1,843	,076		
	Penerapan <i>E-Filing</i>	,272	,160	,256	1,699	,100	,861	1,161
	Pelayanan Fiskus	,539	,156	,520	3,454	,002	,861	1,161
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak								

Berdasarkan data pada tabel di atas maka dapat dirumuskan pada persamaan pengujian hipotesis sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \epsilon$$
$$Y = 0,921 + 0,272X_1 + 0,539X_2 + \epsilon$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda diatas, masing – masing variabel dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) sebesar 0,921 artinya jika nilai variabel penerapan *e-filing* (X_1) dan kualitas pelayanan fiskus (X_2) bernilai konstan atau bernilai 0 (nol) maka variabel

kepatuhan wajib pajak (Y) akan bernilai sebesar konstan yaitu 0,921.

2. Nilai β_1 sebesar 0,272 artinya jika variabel penerapan *e-filing* (X1) meningkat satu unit sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) konstan maka variabel kepatuhan wajib pajak (Y) meningkat sebesar 0,272.
3. Nilai β_2 sebesar 0,539 artinya jika variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) meningkat satu unit sedangkan variabel penerapan *e-filing* (X1) konstan maka variabel kepatuhan wajib pajak (Y) meningkat sebesar 0,539.

Koefisien Determinasi

Tabel 4. Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,659 ^a	,435	,396	,584062
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Penerapan <i>E-Filing</i>				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,435, hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh penerapan *e-filing* dan pelayanan fiskus adalah sebesar 43% dan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sedangkan untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dalam dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Beta x Zero Order. Hasil nilai beta dan zero order dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,921	,500		1,843	,076		
	Penerapan <i>E-Filing</i>	,272	,160	,256	1,699	,100	,861	1,161
	Pelayanan Fiskus	,539	,156	,520	3,454	,002	,861	1,161
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak								

Berdasarkan tabel diatas dilakukan perhitungan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat:

1. Penerapan *E-Filing* = $0.256 \times 0.449 = 0.1149$ (11,49%)
2. Pelayanan Fiskus = $0.520 \times 0.615 = 0.3198$ (31,98%)

Uji F

Tabel 6. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,602	2	3,801	11,143	,000 ^b
	Residual	9,893	29	,341		
	Total	17,495	31			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing						

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Penerapan E-Filing (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena sig. < 0,05 yaitu sebesar 0,000. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji t

Tabel 7. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,921	,500		1,843	,076
	Penerapan <i>E-Filing</i>	,272	,160	,256	1,699	,100
	Pelayanan Fiskus	,539	,156	,520	3,454	,002

Berdasarkan hasil dari tabel diatas diketahui bahwa:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Penerapan *E-Filing* (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena nilai signifikan yang didapat sebesar 0.100 yang berarti sig > 0,05.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena nilai signifikan yang didapat sebesar 0.002 yang berarti sig < 0,05.

Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yaitu signifikan yang didapat oleh variabel penerapan *e-filing* (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,100 yang berarti sig > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha ditolak dan Ho diterima yang berarti penerapan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka, Hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin mudah proses pelaporan surat pemberitahuan (SPT) belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib

pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan e-filing dalam proses pelaporan pajaknya dan lebih memilih melaporkan surat pemberitahuan (SPT) nya secara manual ke kantor pelayanan pajak (KPP) terdaftar.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yaitu signifikan yang didapat oleh variabel pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0.002 yang berarti $\text{sig} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan berdasarkan besarnya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel koefisien determinasi yaitu sebesar 0,3198 atau 31,98%. Maka, hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka akan membuat wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat oleh peneliti mengenai Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Bandung Cicadas), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2023.
2. Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas tahun 2023.

Acknowledge

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada keluarga, dosen pembimbing, dan teman-teman seperjuangan atas doa, bimbingan, serta dukungannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Daftar Pustaka

- [1] Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi.
- [2] Rahayu, S. K. (2010). *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- [3] Novika, Soraya. 2020. "Apa Penyebab Penerimaan Pajak RI Masih Rendah?", <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5281792/apa-penyebab-penerimaan-pajak-ri-masih-rendah>, Diakses pada 7 November 2022 pukul 21.05.
- [4] Fidel. (2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Muria Kencana.
- [5] Adiwuri, Diva, Nurleli. (2022). *Pengaruh Pengungkapan Akuntansi Lingkungan dan Mekanisme Good Corporate Governance terhadap Kinerja Lingkungan*. Jurnal Riset Akuntansi, 2(1), 8-15.