

Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Melani Heryana^{*}, Diamonalisa Sofianty

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

^{*} melaniheriana@gmail.com, diamonalisa@yahoo.co.id

Abstract. This study aims to determine the factors that affect individual taxpayer compliance. The independent variables used in this study are the application of e-filing and service quality, while the dependent variable is individual taxpayer compliance. The population in this study were individual taxpayers registered at the Cibeunying Primary Tax Service Office. The sampling technique used is Accidental sampling. The data in this study used primary data collected by distributing questionnaires to all respondents. The number of samples used was 50 individual taxpayers obtained by randomization and in accordance with the criteria. The method used is multiple linear regression analysis with the help of SPSS software. The data that has been collected will be analyzed through several stages of testing, including the research instrument test which consists of (validity test, reliability test), classical assumption test which consists of (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test) and testing all hypotheses proposed in this study and will be proven through the coefficient of determination test, partial test and simultaneous test. The results showed that the use of e-filing has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. And the quality of service has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *E-Filing Implementation, Service Quality, Individual Taxpayer Compliance.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penerapan e-filing dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Accidental sampling. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 orang wajib pajak orang pribadi yang diperoleh dengan cara acak dan sesuai dengan kriteria. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan Software SPSS. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis melalui beberapa tahapan pengujian, diantaranya yaitu uji instrumen penelitian yang terdiri dari (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik yang terdiri dari (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas) dan menguji seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dan akan dibuktikan melalui uji koefisien determinasi, uji parsial dan uji simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan kualitas pelayanan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: *Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

A. Pendahuluan

Saat ini, perpajakan merupakan pendapatan terbesar negara, dan perpajakan merupakan sumber pendapatan pemerintah untuk melaksanakan rencana pembangunan yang disusun oleh pemerintah. Penerimaan Ditjen Pajak dari tahun ke tahun terus meningkat. Namun, upaya peningkatan penerimaan pajak pemerintah menghadapi sejumlah kendala, antara lain minimnya partisipasi wajib pajak. Peningkatan kepatuhan wajib pajak membutuhkan kerjasama wajib pajak, yang membutuhkan kepatuhan wajib pajak dan kesadaran pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) kepatuhan perpajakan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Fenomena yang terjadi pada kepatuhan pelaporan ketidakpatuhan penyampaian SPT terlihat pada penyampaian SPT tahun 2020 yang hanya mencapai 63%, di bawah target 80%. Kepala Bidang Peraturan Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Iimiantio Himawan mengatakan DJP menyatakan bahwa DJP menargetkan kepatuhan formal pelaporan SPT tahunan mencapai 80 persen pada tahun 2020. Imiantio mengatakan setidaknya ada sekitar 19 juta wajib pajak yang wajib melaporkan SPT, namun DJP baru menerima 11,9 juta SPT sebelum batas waktu penyampaian SPT. Ini berarti hanya 63% kepatuhan formal yang tercapai.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya meningkatkan pelaporan dan pembayaran pajak dengan melakukan modernisasi inovasi di bidang sistem perpajakan berbasis teknologi informasi dalam sistem electronic e-system. Tujuan ditambahkannya pemutakhiran sistem perpajakan pada sistem adalah untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak, dan meningkatkan produktivitas aparat pajak. Dengan diterapkannya sistem pelaporan pajak secara elektronik diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk menyusun dan menyampaikan SPT karena dapat dikirim kapan saja dan di mana saja, sehingga meminimalkan biaya dan waktu bagi Wajib Pajak untuk menghitung, mengisi dan menyampaikan SPT. Hampir semua kewajiban tersebut berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak diharapkan cepat, aman dan terjangkau.

Menurut Lewis dan Booms (2017) kualitas pelayanan diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Dengan adanya kemudahan ini, wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kewajiban perpajakannya. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif melalui teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying.

Dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Dan diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 50 wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,81305336
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,067
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
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 4.23 menunjukkan bahwa nilai Asymp, Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

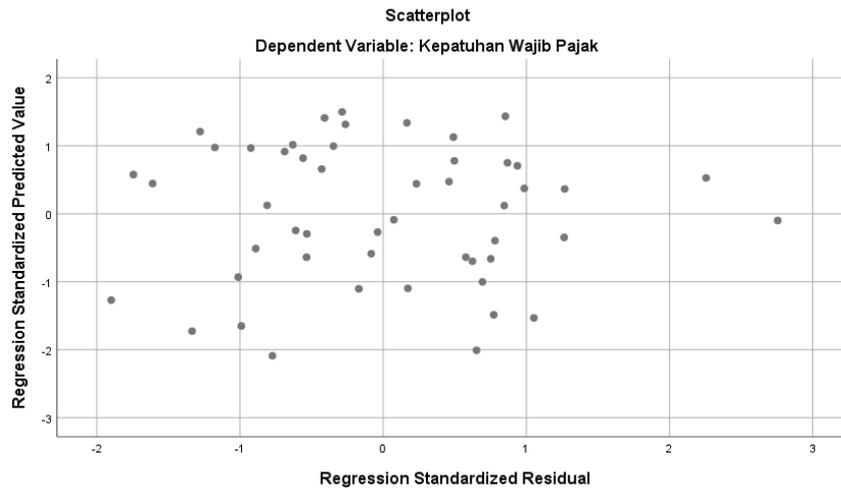
Model	Coefficients ^a									Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part			
1 (Constant)	3,090	2,318		1,333	,189						
Penerapan E-Filing	,336	,117	,324	2,874	,006	,743	,387	,224	,480	2,084	
Kualitas Pelayanan	,553	,107	,581	5,149	,000	,814	,601	,402	,480	2,084	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 2 yang disajikan di atas menunjukkan bahwa hasil nilai toleransi sebesar $0,480 > 0,1$ dan nilai VIF $2,048 < 10$, demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independent dalam penelitian ini tidak terdapat Multikolinearitas.

Uji Heteroskedastitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa data menyebar secara bebas di atas nilai 0 pada sumbu Y atau dibawah nilai 0 pada sumbu U dan tidak membentuk pola tertentu.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	3,090	2,318					1,333	,189		
Penerapan E-Filing	,336	,117	,324		2,874	,006	,743	,387	,224	,480	2,084
Kualitas Pelayanan	,553	,107	,581		5,149	,000	,814	,601	,402	,480	2,084

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa diperoleh koefisien regresi positif, yaitu jika terdapat peningkatan variabel bebas, maka variabel terikat akan meningkat.

1. Nilai konstanta (a) 3,090 yaitu karena variabel penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak konstan maka tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki nilai 3,090.
2. Nilai koefisien regresi penggunaan sebesar 0,336. Peningkatan satu satuan penggunaan *e-filing* menjaga kualitas pelayanan perpajakan tetap, meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,336.
3. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,553 dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan pajak meningkat 1 unit dan penerapan *e-filing* konstan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,553.

Uji F

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	964,718	2	482,359	58,468	,000 ^b
	Residual	387,750	47	8,250		
	Total	1352,469	49			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filing

Dari tabel tersebut terlihat nilai F hitung sebesar 58,468 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kemudian bandingkan nilai tersebut dengan nilai F tabel pada tabel distribusi F, jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka asumsikan jumlah Fhitung lebih besar dari Ftabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berikut hasil dari output SPSS dalam uji :

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,090	2,318		1,333	,189					
Penerapan E-Filing	,336	,117	,324	2,874	,006	,743	,387	,224	,480	2,084
Kualitas Pelayanan	,553	,107	,581	5,149	,000	,814	,601	,402	,480	2,084

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

1. Nilai Signifikansi *E-Filing* adalah 0,000. Nilai p lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) sebesar $0,000 \leq 0,05$ dan nilai t pada Tabel 4.26 adalah $2,874 \geq 1,678$. Berdasarkan perbandingan nilai p dan analisis perbandingan t -tabel dan t -number diperoleh hasil uji H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara keduanya. Penggunaan dokumentasi kepatuhan wajib pajak secara elektronik.
2. Nilai signifikan kualitas pelayanan adalah 0,000. Nilai p lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) sebesar $0,000 \leq 0,05$ dan nilai t hitug pada Tabel 4.26 adalah $5,149 \geq 1,678$. Berdasarkan analisis nilai dan hasil ttabel dan thitung, hasil H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisiensi Determinasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,845 ^a	,713	,701	2,87228	,713	58,468	2	47	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filing

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Nilai R square berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dihitung dengan SPSS pada tabel di atas adalah $0,713 = 71,3\%$. Nilai koefisien determinasi mendekati nol (0), artinya variabel Penerapan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 71,3% dan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 8. Analisis Koefisiensi Determinasi Parsial

Coefficients ^a												
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,090	2,318			1,333	,189					
	Penerapan E-Filing	,336	,117	,324		2,874	,006	,743	,387	,224	,480	2,084
	Kualitas Pelayanan	,553	,107	,581		5,149	,000	,814	,601	,402	,480	2,084

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas, koefisien determinasi parsial dapat dihitung sebagai perhitungan koefisien determinasi parsial dapat dilakukan sebagai berikut :

$$\text{Penerapan } E\text{-Filing} = 0,324 \times 0,743 \times 100\%$$

$$= 24.1\%$$

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 0,581 \times 0,814 \times 100\%$$

$$= 47.3\%$$

Berlandaskan perhitungan diatas, variabel penerapan *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 24.1% sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 47.3%. Dengan demikian jumlah Variabel Penerapan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 71.4%.

Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa variabel *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cibeunying. Dapat disimpulkan bahwa hal ini sama dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penggunaan dokumen elektronik memberikan dampak yang signifikan dan positif bagi wajib pajak orang pribadi. Hal ini diperkuat dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dokumen elektronik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Izinkan responden untuk mematuhi tanpa merasa terintimidasi saat menyampaikan SPT.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying. Studi ini, seperti banyak studi sebelumnya, dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh penting dan positif terhadap wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh tanggapan responden bahwa wajib pajak percaya dan yakin bahwa informasi yang diberikan oleh petugas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dan pembayar pajak secara formal memenuhi kewajiban mereka dan menunjukkan kepatuhan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibeunying, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibeunying.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibeunying.

Acknowledge

Dalam kesempatan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan upaya untuk mendorong dan membantu penulis dalam mengumpulkan data dan mencari informasi untuk menyelesaikan penelitian ini sehingga dapat terlaksana. Penulis mengucapkan terima kasih dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing Dr. Diamonalisa Sofianty, SE, M.Si, Ak., CA yang telah memberikan waktu, tenaga dan ilmunya untuk membimbing dan memotivasi penulis.

Daftar Pustaka

- [1] Nasrum, M., & Adil, M. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal of Management*, 17.
- [2] PENGARUH SISTEM E-BILLING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP. (2019). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* Vol. 1 No. 2, 5.
- [3] Ramadhani, W. I., & Nurhayati. (t.thn.). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Akuntansi*, 5.
- [4] Sari, N. W. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unisurya*, 13.
- [5] Sofianty, D., Rachman, D., Nurhayati, N., & Pramono, I. P. (2022). Modul Pratikum Metlit 2022. 171.
- [6] Sugiyono. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Salemba.
- [7] Sugiyono. (t.thn.). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2010.
- [8] Susmita, Rara, P., & Supadmi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Udayana* 14.2:1239-1269.
- [9] Syafitri, Endang, Pramono, Irena Paramita. (2022). Pengaruh Implementasi Intellectual Capital terhadap Keberlanjutan Usaha di Masa Pandemi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 91-98.