

# **PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENERAPAN *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH JABODETABEK**

<sup>1</sup>Neli Afriani

<sup>2</sup>Budiasih

<sup>1</sup>Universitas Gunadarma, neliafriani01@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Gunadarma, budiasih@staff.gunadarma.ac.id

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penerapan e-filling secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu perangkat lunak SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan dan penerapan e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi harapan wajib pajak yang berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Tingkat pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penerapan e-filling secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat di wilayah Jabodetabek.*

*Kata Kunci: Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, E-filling, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu sumber pendapatan negara adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Peranan pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan nasional membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia adalah *self assessment system*, yaitu wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut merupakan suatu sarana dalam

administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan dapat menciptakan suatu sudut pandang yang positif terhadap Direktorat Jendral Pajak.

Data yang diterima oleh Direktorat Jendral Pajak diketahui bahwa rasio kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahun 2018 sebesar 71%. Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan DJP, Yon Aرسال mengatakan bahwa rasio kepatuhan tersebut dihitung dari perbandingan antara jumlah SPT yang diterima terhadap jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT. Rasio kepatuhan wajib pajak tahun 2018 adalah lebih rendah dibandingkan rasio

kepatuhan di tahun 2017. Rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun 2017 sebesar 72,60% atau 96,8% dari yang ditargetkan yaitu sebesar 75%. Penurunan rasio kepatuhan ini disebabkan oleh keputusan pemerintah menaikkan batasan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Tahun 2019, DJP menargetkan akan menerima laporan SPT sebanyak 80% dari wajib pajak terdaftar yang wajib lapor SPT ( [www.kontan.co.id](http://www.kontan.co.id) ).

Menurut Setiyaji dan Amir (2005), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku. Upaya peningkatan kesadaran dan kepedulian harus menjadi perhatian yang utama. Salah satu wujud kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak adalah dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan membayar serta melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada. Oleh karena itu, pemahaman pajak penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perlu diadakan upaya dalam pengenalan produk yang baru pada sistem perpajakan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara penyuluhan, dan pembinaan bagi masyarakat guna menambah tingkat pemahaman perpajakan

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga di pengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tinggi nya tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakan dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait dengan hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan negara. Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek di sektor pemerintahan dan membuat semuanya menjadi lebih mudah. Salah satu sektor pemerintahan yang mendapatkan kemudahan dengan perkembangan teknologi informasi ini adalah bidang perpajakan. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah daripada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar. Modernisasi sistem pelaporan pajak dilakukan sejak tahun 2013. Aplikasi E- SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam penyampaian SPT. Aplikasi *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* atau *real time* melalui jasa Aplikasi atau *Application Service Provide (ASP)*. Disini terlihat perbedaan e-SPT dengan *e-filing*. E-SPT adalah medianya sedangkan *e-filing* adalah penyampaiannya.

*E-filing* bisa digunakan bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771). Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *e-Filing*. Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak. Wajib pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Selain itu,

dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh tingkat pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penerapan *E-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek.

## **METODE PENELITIAN**

Obyek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jabodetabek. Obyek penelitian ini akan dipilih sesuai dengan kriteria tertentu yang harus dipenuhi.

### **Populasi**

Sugiyono, (2018:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Wilayah Jabodetabek.

### **Jenis dan Sumber Data**

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner diberikan kepada responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi dan pernah menggunakan sistem *e-filing*. Dengan menggunakan metode kuesioner ini diharapkan akan dapat membantu peneliti dalam memperoleh data – data yang diperlukan.

## **Prosedur Pengumpulan Data**

Data diperoleh dengan memberikan kuesioner ke pada responden. Menurut Indrianto dan Suparno, (2009:154) kuesioner adalah pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat disampaikan secara tertulis melalui kuesioner. Teknik ini memberikan tanggung jawab pada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek. Sebelum pelaksanaan penelitian peneliti menjelaskan tujuan penelitian pada responden. Setelah responden menjelaskan tujuan, peneliti memberikan penjelasan mengenai cara-cara pengisian kuesioner. Responden diberikan waktu dan diminta untuk mengisi data sesuai dengan yang tercantum dalam kuesioner. Jika Wajib Pajak yang menjadi responden belum mengerti atau ada pertanyaan yang belum jelas maka dapat ditanyakan pada peneliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Deskriptif**

Jumlah responden atau N pada penelitian ini sebanyak 110 responden. Nilai minimum adalah nilai skor terendah, sedangkan nilai maksimum adalah nilai skor tertinggi. Mean adalah hasil penjumlahan nilai minimum dan maksimum dibagi dua. Standar deviasi adalah akar dari jumlah kuadrat dari selisih nilai rata dengan rata-rata dibagi dengan banyaknya data. Semakin tinggi tingkat standar deviasinya maka akan semakin heterogenitas, yang berarti bahwa jawaban responden terhadap pertanyaan pada kuesioner semakin bervariasi, sebaliknya semakin rendah tingkat standar deviasinya maka

jawaban responden terhadap pertanyaan pada kuesioner semakin homogen yang berarti bahwa variasi jawaban semakin kecil. Standar deviasi adalah akar dari jumlah kuadrat dari selisih nilai rata dengan rata-rata dibagi dengan banyaknya data. Tabel berikut ini adalah hasil uji stastistik deskriptif variabel yang menjadi penelitian.

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 1 diatas, masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Variabel tingkat pemahaman perpajakan dapat dilihat bahwa nilai minimumnya adalah sebesar 12, sedangkan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 24. Nilai rata-rata (mean) jawaban responden mengenai variabel tingkat pemahaman perpajakan yaitu 20.57. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek telah membantu dalam proses penerapan sistem *e-filling* di wilayah Jabodetabek. Standar deviasi pada variabel tingkat pemahaman perpajakan sebesar 2.704 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi. Dari hasil tersebut dapat di simpulkan jawaban responden terhadap variabel pemahaman perpajakan tergolong sangat tinggi, karena mayoritas responden menjawab berada di kategori sangat tinggi yaitu sebesar 56%.

Variabel kualitas pelayanan pajak dapat dilihat bahwa nilai minimumnya adalah sebesar 8, sedangkan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 16, Nilai rata-rata (mean) jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan pajak yaitu 13.04. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak telah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek. Standar deviasi pada variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 3.659 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi. Kualitas pelayanan pajak tergolong tinggi, karena

mayoritas responden menjawab berada di kategori tinggi yaitu sebesar 88%.

Variabel penerapan sistem *e-filing* dapat dilihat bahwa nilai minimumnya adalah sebesar 21, sedangkan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 36, Nilai rata-rata (mean) jawaban responden mengenai variabel penerapan sistem *e-filling* yaitu 31.15. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* yang diterapkan oleh wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek telah dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek. Standar deviasi pada variabel penerapan sistem *e-filling* sebesar 3.659 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi. Penerapan sistem *e-filling* tergolong tinggi, karena mayoritas responden menjawab berada di kategori tinggi yaitu sebesar 65% .

Variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dilihat bahwa nilai minimumnya adalah sebesar 11, sedangkan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 20, Nilai rata-rata (mean) jawaban responden mengenai variabel kepatuhan wajib pajak yaitu 17.15. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi sudah mulai meningkat ketika diterapkannya sistem *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek. Standar deviasi pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 2.076 yang menunjukkan jawaban responden bervariasi. Kepatuhan wajib pajak tergolong tinggi, karena mayoritas responden menjawab berada di kategori tinggi yaitu sebesar 73%.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan hasil uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas ) dengan menggunakan alat bantu software SPSS versi 20 menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel.

Selanjutnya data diuji asumsi klasik. Berdasarkan hasil dari uji asumsi klasik menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas, autokorelasi dan multikolinearitas. Tahap berikutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk

mengetahui pengaruh variabel bebas/ independen (tingkat pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penerapan E-filling) terhadap variabel tidak bebas/ dependen (kepatuhan wajib pajak). Berikut ini adalah hasil uji analisis linear berganda.

**Tabel 1.**  
**Deskriptif Statistik Variabel Penelitian**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tingkat Pemahaman Perpajakan	110	12	24	20.57	2.704
Kualitas Pelayanan Pajak	110	8	16	13.04	1.568
Penerapan E-filling	110	21	36	31.15	3.659
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	110	11	20	17.15	2.076
Valid N (listwise)	110				

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

**Tabel 2.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.329	1.413
Tingkat Pemahaman Perpajakan	.343	.069
Kualitas Pelayanan Pajak	.110	.105
Penerapan E-filling	.171	.049

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3.329 + 0.343X_1 + 0.110X_2 + 0.171X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas diketahui.

Nilai  $\alpha$  = konstanta sebesar 3.329, berarti jika seluruh variabel bebas

( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) memiliki nilai 0, maka nilai variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 3.329.

Nilai koefisien Tingkat Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) bertanda positif sebesar 0.343 berarti jika terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Tingkat Pemahaman Perpajakan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan naik

sebesar 0.343 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap.

Nilai koefisien Kualitas Pelayanan Pajak (X2) bertanda positif sebesar 0.110 berarti bahwa jika terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Tingkat Pemahaman Perpajakan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0.110 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap.

Nilai koefisien Penerapan E-filling (X3) bertanda positif sebesar 0.171 berarti bahwa jika terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Tingkat Pemahaman Perpajakan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0.171 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap.

#### **Uji F (Simultan)**

Tahap selanjutnya adalah pengujian pengaruh variabel-variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan Uji F-Anova. Uji F ini digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Atau dengan kata lain untuk mengetahui pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan E-filling secara simultan terhadap Kepatuhan WPOP yang terdapat di wilayah Jabodetabek.

Berikut ini adalah hasil uji F (simultan). Dari hasil Uji F (Simultan) pada tabel diatas, diketahui F hitung sebesar 38.378 dengan tingkat signifikan 0.000.  $F\text{-hitung} (38.378) > F\text{-tabel} (2.69)$  dan nilai signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari 0.005 maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Penerapan *E-filling* secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan WPOP. Artinya semakin besar pengaruh ketiga variabel independen ini secara bersama-sama

akan semakin besar pula kepatuhan wajib pajaknya.

#### **Uji T (Parsial)**

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial atau individu variabel independen (X) berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen (Y). Uji T dilakukan untuk memeriksa lebih lanjut manakah diantara ketiga variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Uji T dilakukan dengan menggunakan tingkat keyakinan signifikan level 5% atau 0.05. Berdasarkan hasil Uji T pada Tabel 4, diatas diketahui:

Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP Hasil pengujian dengan tingkat signifikan 0.05 atau 5 % dan t tabel diketahui sebesar 1.658. Hasil uji t variabel tingkat pemahaman perpajakan menunjukkan nilai  $t\text{-hitung} 4.940 > t\text{-tabel} 1.658$ , artinya variabel tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap pemahaman pajak seperti pemahaman akan fungsi dan ketentuan serta pemahaman secara teknis, maka semakin tinggi pula kesediaan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (patuh). Hal ini dapat dilihat dari kesadaran wajib pajak yang memiliki pengetahuan bahwa ketika mereka sudah memiliki penghasilan mereka wajib memiliki NPWP dan bertanggung jawab untuk melapor serta membayar pajak serta mengetahui prosedur tentang membayar pajak seperti harus melaporkan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo, paham bahwa keterlambatan dalam menyampaikan atau tidak menyampaikan SPT Tahunan akan dikenakan denda. Meskipun mereka tidak paham dalam menghitung pajak atas tarif dasar hingga mengetahui adanya status kurang bayar, lebih bayar,

dan nihil tetapi dalam hal ini tidak menjadi kendala yang cukup besar karena peran fiskus atau petugas pajak siap membantu para wajib pajak dalam proses perhitungan SPT wajib pajak meskipun penerapan *e-filling* sudah berjalan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, (2016) bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien determinasi 0.444 yang berarti tingkat pemahaman perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 44.4%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WPOP. Hasil pengujian dengan tingkat signifikan 0.05 atau 5 % dan t-tabel diketahui sebesar 1.658. Hasil Uji T variabel Kualitas Pelayanan Pajak menunjukkan nilai t-hitung  $1.057 < t\text{-tabel } 1.658$ , yang artinya variabel Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Hal ini berarti tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Dari hasil perhitungan kuesioner pada indikator kualitas pelayanan pajak pada pertanyaan nomor 3 yaitu “Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik”. pada indikator ini mendapatkan beberapa jawaban “Tidak setuju” dikarenakan masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka menyelesaikan urusan

perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi penelitian yang dilakukan oleh Musroh dan Zulaikha (2013) dan Andinata (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan *E-filling* terhadap Kepatuhan WPOP. Hasil pengujian dengan tingkat signifikan 0.05 atau 5 % dan t-tabel diketahui sebesar 1.658. Hasil Uji T variabel penerapan *e-filling* menunjukkan nilai t-hitung  $3.490 > t\text{-tabel } 1.658$ , artinya variabel penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-filling* maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin baik dan meningkat serta membantu terhadap penerimaan pajak. Apabila wajib pajak tersebut menggunakan *e-filling* dan patuh dalam melaporkan SPT secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban responden melalui penyebaran kuesioner bahwa dengan menggunakan *e-filling* dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT mereka kapanpun dengan tidak perlu ke kantor pajak untuk melaporkan pajak, serta dapat menghemat waktu dan biaya serta memudahkan wajib pajak untuk mendapatkan perhitungan pajak yang lebih akurat tanpa harus menghitung secara pribadi. Selain itu berdasarkan hasil penelitian penerapan *e-filling* sulit dipelajari bagi pemula, hal ini dapat dijadikan masukan untuk Pemerintah untuk melakukan berbagai upaya yang gunanya untuk meningkatkan

pemahaman tentang aplikasi *e-filling*. Walaupun banyak yang tidak setuju bahwa *e-filling* mudah dipelajari bagi pemula melihat dampak dari semua penggunaan *e-filling* seperti tidak perlu antri, menghemat waktu dan biaya, serta perhitungan yang cepat dan akurat. Jadi, sekalipun sulit jika melihat dari pengaruhnya banyak yang memberikan respon positif dengan penerapan *e-filling* karena manfaatnya lebih besar dibandingkan kesulitan yang dihadapi.

Dari hasil perhitungan kuesioner pada indikator penerapan *e-filling* pada salah satu pertanyaan (nomor 4) yaitu “Dengan diterapkannya *e-filling*, saya tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak”. Dari pertanyaan ini yang diajukan ke responden hasil dari perhitungan pada indikator ini mendapatkan respon positif yang paling banyak diantara pertanyaan lainnya, karena dengan adanya aplikasi *e-filling* para WPOP bisa dimana saja dan kapanpun melakukan pelaporan SPT Tahunan tanpa harus pergi ke kantor pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh wulandari(2016), bahwa Penerapan *E-filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati 1 maka kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen adalah semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah terbatas. Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut.

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan nilai dari adjust R Square sebesar 0.507. Angka ini menunjukkan bahwa 50.7% variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh tingkat pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penerapan *e-filling*. Sisanya sebesar 49.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Tabel 1.**  
**Deskriptif Statistik Variabel Penelitian**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tingkat Pemahaman Perpajakan	110	12	24	20.57	2.704
Kualitas Pelayanan Pajak	110	8	16	13.04	1.568
Penerapan <i>E-filling</i>	110	21	36	31.15	3.659
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	110	11	20	17.15	2.076
Valid N (listwise)	110				

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

**Tabel 2.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.329	1.413
Tingkat Pemahaman Perpajakan	.343	.069
Kualitas Pelayanan Pajak	.110	.105
Penerapan E-filling	.171	.049

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

Model	F	Sig.
1 Regression	38.378	.000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.329	1.413		2.357	.020
1 Tingkat Pemahaman Perpajakan	.343	.069	.447	4.940	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	.110	.105	.083	1.057	.293
Penerpan <i>E-filling</i>	.171	.049	.301	3.490	.001

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.722 <sup>a</sup>	.521	.507

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat di wilayah Jabodetabek.
2. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat di wilayah Jabodetabek. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak yang dapat berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Penerapan *E-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat di wilayah Jabodetabek.
4. Tingkat pemahaman perpajakan, Kualitas pelayanan pajak, dan Penerapan *E-filling* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat di wilayah Jabodetabek.

### Saran

Berikut ini ada beberapa saran untuk penelitian selanjutnya agar hasil penelitian lebih sempurna dan bermanfaat:

1. Teknik pengambilan datanya tidak hanya melalui kuesioner tetapi perlu juga melalui observasi dan wawancara sehingga dapat mendukung data yang dihasilkan dari kuesioner lebih valid karena dapat menghindari perbedaan persepsi dari responden.
2. Cakupan sampelnya lebih luas, tidak hanya di wilayah Jabodetabek.
  3. Jenis pertanyaan kuesioner di setiap variabel terutama di indikator kualitas pelayanan pajak bukan hanya secara fisik

namun juga di pelayanan dalam menggunakan sistem *e-filling*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Astrid Budiarto. 2016. *Pedeoman Praktis Membayar pajak*. Genesis Learning: Yogyakarta.
- Cici Vidya Saila dan Adnan. 2018. Pengaruh Penerapan E-filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus pada KPP Pratama Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA) Vol. 3, No. 1*
- Djoko Mulyono. 2010. *Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta. Andi Offset
- Djoko Muljono. 2010. *Panduan Brevet Pajak: PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB, BPHTB*. Yogyakarta: AND
- Duwi Priyatno. 2011. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir. 2005. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*. Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Gustian Djuanda dan Irwansyah Lubis. 2004. *Pelaporan Pajak Penghasilan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Hesti Nilawati Chandra dan M. Khoirul Rusydi. 2013. Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol 1, No 2*.
- I Mahardika Gusti Ngurah Putra. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan*

- Pendidikan Ekonomi (JJPE) Volume: 5 Nomor: 1*
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate IBM dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Istien Haryaningsih. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen. *Skripsi Akuntans*
- Lena Elitan dan Lina Anatan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta
- Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Lidya Kurnia Sentika. 2016. Pengaruh E-filing terhadap Tingkat Kepatuhan wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegalega terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi). *Skripsi Administrasi Bisnis*
- Maman Suherman, Medina Almunawwaroh dan Rina Marlina. 2015. Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Jurnal Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi, Vol. 15 No. 1*
- Mustofa, Zainal. (2009). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Oswaldo LadoYuliano dan M. Budiantara. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Riset Akuntansi, Volume 4 No. 1*
- Puput Solekha dan Supriono. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATEch) Vol. 1, No. 1*
- Rezan Abdi. 2017. Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem E-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama1 Padang. *Jurnal Akuntansi, Vol 5, No. 1*
- Rizky Putri Andhita. 2018. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Penerapan E-filing, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat di Wilayah Jabodetabek. *Skripsi Akuntans*
- Soni Devano dan Siti Kurnia Rahuyu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana
- Supromono dan Theresia Woro Damayanti. 2005. *Perpajakan Indonesia, Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Teguh Erawati dan Rita Ratnasari. 2018. Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel

- Intervening. *Jurnal Akuntansi Vol. 6 No. 1*
- Wibisono, Dermawan. (2013). *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wulandari Agustini dan Isroah. 2018. Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP
- Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal Barometer Akuntansi dan Manajemen Indonesia, Vol 5, No 2*
- [www.djp.go.id](http://www.djp.go.id). *Electronoc Filling*. Diakses pada tanggal 1 Mei 2019
- [www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id). *Electronoc Filling*. Diakses pada tanggal 3 Mei 2019