

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN SISTEM  
E-FILING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK**

Muhammad Hilman  
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah  
Gresik, Gresik, Jawa Timur, Indonesia  
hilmanm475@gmail.com

---

**ABSTRAK**

*This research aimed to examine and analyze the effect of implementation of e-filing and service quality on the individual taxpayers' compliance at the Pratama Gresik Selatan Tax Office. While, the research was quantitative with questionnaires as the instrument. Moreover, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based criteria given. In line with, there were 100 individual taxpayers registered at the Pratama Gresik Selatan Tax Office as sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS. The results of this study indicate that the variable of taxation knowledge and the implementation of the E-Filing System has a positive effect on individual taxpayer compliance, it will also affect the compliance of individual tax payers getting better and increasing. While the quality of service does not have a positive effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *taxation knowledge, Application of E-Filing System, Taxpayer Awareness, Individual Taxpayer Compliance.*

## I. PENDAHULUAN

Penerimaan suatu negara dapat bersumber dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Dalam suatu struktur pendapatan negara, pajak merupakan aspek yang sangat penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), karena pendapatan terbesar negara berasal dari sektor perpajakan Nurmanto (2010:148). Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berikut tabel realisasi penerimaan negara tahun 2018-2020:

**Tabel 1.1.**

**Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2018-2020 (dalam Milyar Rupiah)**

| Sumber Penerimaan |                                | 2018             | 2019             | 2020             |
|-------------------|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>I</b>          | <b>Penerimaan Dalam Negeri</b> | <b>1.928.110</b> | <b>2.029.418</b> | <b>2.232.698</b> |
|                   | <b>Penerimaan Perpajakan</b>   | <b>1.518.789</b> | <b>1.643.084</b> | <b>1.865.703</b> |
|                   | <b>Pajak Dalam Negeri</b>      | <b>1.472.908</b> | <b>1.603.294</b> | <b>1.823.100</b> |
|                   | Pajak Penghasilan              | 749.977          | 818.565          | 929.903          |
|                   | Pajak Pertambahan Nilai        | 537.268          | 592.790          | 685.875          |
|                   | Pajak Bumi dan                 | 19.445           | 18.865           | 18.865           |

|           | Bangunan                                  |                  |                  |                  |
|-----------|---|------------------|------------------|------------------|
|           | Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan | -                | -                | -                |
|           | Cukai                                     | 159.589          | 165.760          | 180.530          |
|           | Pajak Lainnya                             | 6.630            | 7.314            | 7.928            |
|           | <b>Pajak Perdagangan Internasional</b>    | <b>45.882</b>    | <b>39.790</b>    | <b>42.603</b>    |
|           | Bea Masuk                                 | 39.117           | 37.500           | 40.002           |
|           | Pajak Ekspor                              | 6.765            | 2.290            | 2.601            |
|           | <b>Penerimaan Bukan Pajak</b>             | <b>409.320</b>   | <b>386.334</b>   | <b>366.995</b>   |
| <b>II</b> | <b>Hibah</b>                              | <b>15.565</b>    | <b>1.340</b>     | <b>499</b>       |
|           | <b>Jumlah</b>                             | <b>1.943.675</b> | <b>2.030.758</b> | <b>2.233.197</b> |

Sumber : <http://www.bps.go.id/>

Berdasarkan tabel 1.1. dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan negara dari sektor pajak memiliki kontribusi terbesar, dimana setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak. Penerimaan terbesar dari sektor pajak terbesar yaitu berasal dari pajak penghasilan. Dimana total penerimaan pajak penghasilan selalu menjadi yang paling dominan diantara penerimaan perpajakan yang lainnya. Peranan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sangat penting, sehingga membuat Direktorat Jenderal Pajak menjadi semakin aktif dalam meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak. Akan tetapi, pemerintah selalu memiliki kendala dalam meningkatkan penerimaan negara, diantaranya yaitu rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang sangat penting bagi seluruh negara. Apabila wajib pajak tidak memenuhi

kewajiban perpajakannya, maka akan menimbulkan tindakan penghindaran dan pelalaian pajak, sehingga menimbulkan penerimaan pajak menjadi berkurang Noviantari & Setiawan (2018).

Secara umum, ada 2 faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yakni faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang bersumber dari diri masing-masing individu dengan beberapa karakteristik yang menjadi pemicu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Budiarti & Yaniartha (2015). Contoh faktor internal yaitu adanya kesadaran dari tiap-tiap wajib pajak dan pemahaman terhadap Undang-Undang serta Peraturan Perpajakan yang ada. Sedangkan, faktor eksternal merupakan faktor yang bersumber dari luar tiap-tiap wajib pajak, seperti pemenuhan perpajakan yang telah berlaku dan mengerti akan adanya sanksi perpajakan serta isu-isu terkini terkait perpajakan Indonesia.

Selain itu, faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan, kurangnya pemahaman dalam mengaplikasikan sistem *e-Filing*, dan kualitas pelayanan. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa atau kurang adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat

pengetahuan wajib pajak akan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut Desyanti & Amanda (2020).

Faktor yang kedua yaitu penerapan *e-filing*. Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 mengeluarkan suatu produk yaitu *e-Filing* atau *Electronic Filing System*. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Dirjen Pajak. Dengan adanya *e-Filing* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang bisa di sampaikan dimana pun dan kapan pun tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Diterapkannya *e-Filing* ini merupakan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Dengan meningkatnya kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi

perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Beberapa kasus terjadi seperti, sistem pelayanan online yang tidak disertai dengan peningkatan pelayanan, karena beberapa terdapat kendala, yaitu sistem *down* terutama saat batas pelaporan SPT atau sistem terkendala saat melakukan pengisian *e-filing* dan cek *e-fin*. Dengan perkembangan zaman dan pelaporan dan pengisian SPT sudah diarahkan ke *efiling* sebaiknya Dirjen Pajak lebih meningkatkan kualitas pelayanan online agar dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam pengisian dan pelaporan SPT.

Penelitian terkait pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh Zahrani & Mildawati (2019); Desyanti & Amanda (2020). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut Erwanda et al. (2019) menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh Riadita & Saryadi (2019); Susmita & Supadmi (2016) dengan hasil bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnaditya & Rohman (2015) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian sebelumnya yang masih

memberikan hasil yang berbeda-beda maka, Peneliti tertarik menguji lebih detail mengenai pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian yang dilakukan adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik selatan.

## **II. KERANGKA TEORITIS**

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan, dan kemudian secara akurat, tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Mareta et al. (2014) mengemukakan kepatuhan wajib pajak menjadi dua jenis yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

### **Pengetahuan Wajib Pajak**

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak itu sendiri akan perpajakan. Pemahaman manfaat pajak maupun kewajibannya sebagai wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya, tidak mungkin orang akan tulus dalam membayar pajak. Untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Menurut Mareta et al. (2014)

### **Penerapan Sistem *E—Filing***

Definisi e-Filing menurut peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (E-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yaitu suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem online secara real time. Menurut Damayanti et al. (2021)

### Kualitas Pelayanan

Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Kumala Jaya (2019) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik 26 sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Menurut Sugiyono (2016:13), pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati, dan terukur. Hubungan variabelnya mempunyai sifat sebab akibat dimana setiap data penelitiannya

berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan, Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling*.

### Sumber Data

Dalam Penelitian ini menggunakan jenis sumber Data Primer. Data Primer ini merupakan suatu data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber yang ada (Wajib Pajak Orang Pribadi) dengan menggunakan instrumen berupa angket (kuesioner).

## IV. HASIL PENELITIAN

### Hasil

### Uji Statistik Deskriptif

#### Hasil Uji Analisis

| Statistik Deskriptif   |     |         |         |       |                |
|------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
|                        | N   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
| Pengetahuan Perpajakan | 100 | 12      | 30      | 21,71 | 2,865          |
| Sistem e-Filing        | 100 | 14      | 25      | 19,81 | 2,477          |
| Kualitas Pelayanan     | 100 | 14      | 25      | 19,51 | 2,630          |
| Kepatuhan Wajib Pajak  | 100 | 13      | 25      | 18,35 | 2,367          |
| Valid N (listwise)     | 100 |         |         |       |                |

#### Statistik Deskriptif

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel yaitu 100 responden. Nilai tertinggi variabel pengaruh pengetahuan perpajakan (X1) adalah (30,00) sedangkan nilai

terendahnya adalah (12,00), kemudian rata-rata variabel penerapan pengaruh pengetahuan perpajakan adalah (21,71). Nilai tertinggi variabel penerapan sistem e-Filing (X2) adalah (25,00) sedangkan nilai terendahnya adalah (14,00), kemudian rata-rata variabel penerapan sistem e-Filing adalah (19,81). Nilai tertinggi variabel kualitas pelayanan (X3) adalah (25,00) sedangkan nilai terendahnya adalah (14,00), kemudian rata-rata variabel kualitas pelayanan adalah (19,51). Nilai tertinggi variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah (25,00) sedangkan nilai terendahnya adalah (13,00) kemudian rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak adalah (18,35).

### Uji Validitas

Berdasarkan uji Validitas hasil menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini bernilai r hitung lebih besar dari nilai rtabel yang memiliki nilai 0,625. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner (angket) penelitian ini valid.

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas hasil menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha dari semua variabel penelitian bernilai > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian ini dikatakan reliabel.

### Uji Normalitas

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Normalitas**

|                                    |                         |
|------------------------------------|-------------------------|
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                         |
|                                    | Unstandardized Residual |

|  |                |                     |
|--|----------------|---------------------|
| N  |                | 100                 |
| Normal Parameters(a, b)                            | Mean           | ,0000000            |
|  | Std. Deviation | 1,83530962          |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | ,065                |
|  | Positive       | ,065                |
|  | Negative       | -,043               |
| Kolmogorov-Smirnov Z                               |                | ,065                |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | ,200 <sup>c,d</sup> |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                     |
| b. Calculated from data.                           |                |                     |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                     |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                     |

Berdasarkan hasil uji tabel diatas menerangkan bahwa pada pengujian normalitas di atas yang menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test, telah memperlihatkan hasil bahwa pada nilai probabilitas signifikan sebesar 0,200. Nilai probabilitas sebesar 0,200 merupakan nilai yang lebih dari 0,05. Hal itu menandakan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Data dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka Tolerance kurang dari 0,10 (Ghozali, 2018:108). Hasil uji

multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

### Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                          |      |       |                         |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|------|-------|-------------------------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | T    | Sig.  | Collinearity Statistics |      |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                     |      |       | Tolerance               | VIF  |
| 1                         | (Constant)                  | 4,122      | 2,166                    |      | 1,903 | ,060                    |      |
|                           | Pengetahuan Perpajakan      | ,383       | ,073                     | ,463 | 5,262 | ,000                    | ,808 |
|                           | Sistem E-Filling            | ,259       | ,085                     | ,271 | 3,051 | ,003                    | ,791 |
|                           | Kualitas Pelayanan          | ,040       | ,073                     | ,044 | ,551  | ,583                    | ,964 |

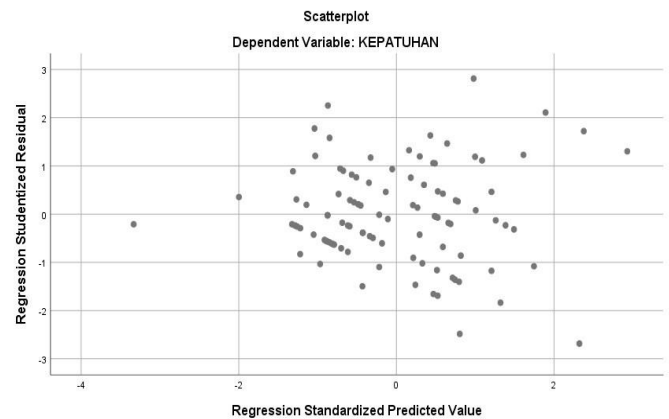
a. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* dalam setiap variabel yaitu 0,808, 0,791 dan 0,964. Nilai- nilai *Tolerance* dari setiap variabel tersebut kurang dari 0,10. Nilai VIF dalam setiap variabel yaitu 1,2388, 1,264 dan 1,038. Nilai-nilai VIF dari setiap variabel tersebut lebih kecil dari 10. Dari hasil uji di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel.

### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar dibawah, hasil uji heteroskedastisitas menerangkan bahwa titik-titik data dalam hasil uji melalui scatter plot yaitu menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut hasil pengujian scatter

plot dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.



### Hasil Uji Heteroskedasitas

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$Y = 4,122 + 0,383X_1 + 0,259X_2 + 0,040X_3 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 4,122 mengindikasikan bahwa tanpa adanya variabel independen pengaruh pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ), penerapan sistem e-Filling ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ), hal ini berarti pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai sebesar 4,122 atau dapat dikata lain apabila variabel independen dinyatakan konstan, maka ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi bernilai sebesar 4,122.
2. Koefisien pengaruh pengetahuan perpajakan 0,383 mengindikasikan bahwa setiap adanya penambahan 1 nilai pada variabel penerapan sistem e-Filling, maka akan memiliki pengaruh pada nilai

kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat sebesar 0,383.

3. Koefisien penerapan sistem e-Filing sebesar 0,259 mengindikasikan bahwa setiap adanya penambahan 1 nilai pada variabel pemahaman perpajakan, maka akan memiliki pengaruh pada nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga meningkat sebesar 0,259.

4. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,040 mengindikasikan bahwa setiap adanya penambahan 1 nilai pada variabel kualitas pelayanan, maka akan berpengaruh pada meningkatnya nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,040.

### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                        |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |                        | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)             | 4,122                       | 2,166      |                           | 1,903 | ,060 |                         |       |
|                           | Pengetahuan Perpajakan | ,383                        | ,073       | ,463                      | 5,262 | ,000 | ,808                    | 1,238 |
|                           | Sistem E-Filing        | ,259                        | ,085       | ,271                      | 3,051 | ,003 | ,791                    | 1,264 |
|                           | Kualitas Pelayanan     | ,040                        | ,073       | ,044                      | ,551  | ,583 | ,964                    | 1,038 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1)  $0,000 < \text{nilai } \alpha (0,05)$ , kemudian nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel Pengaruh Pengetahuan Perpajakan  $2,189 > t_{\text{tabel}} (1,984)$ . Sehingga kesimpulannya yaitu H1 diterima berarti pada variabel Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) dinyatakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Selatan. Nilai signifikansi Penerapan siste e-Filing (X2)  $0,003 < \text{nilai } \alpha (0,05)$ , sedangkan pada nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel Penerapan siste e-Filing  $3,051 < t_{\text{tabel}} (1,984)$ . Sehingga kesimpulannya yaitu H2 diterima berarti variabel Penerapan siste e-Filing (X2) dinyatakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Selatan. Nilai signifikansi Kualitas Pelayanan (X3)  $0,583 > \text{nilai } \alpha (0,05)$ , sedangkan dalam nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel Kualitas Pelayanan  $0,551 < t_{\text{tabel}} (1,984)$ . Sehingga kesimpulannya yaitu H3 ditolak berarti variabel Kualitas Pelayanan (X3) dinyatakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Selatan.

## UJI HIPOTESIS

### Uji T

#### Perbandingan Hasil

#### Uji t

| No. | Variabel                             | Signifikansi | A    | t hitung | t tabel |
|-----|--------------------------------------|--------------|------|----------|---------|
| 1   | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) | 0,000        | 0,05 | 5,262    | 1,984   |
| 2   | Penerapan Sistem E-Filing (X2)       | 0,003        | 0,05 | 3,051    | 1,984   |
| 3   | Kualitas Pelayanan (X3)              | 0,585        | 0,05 | ,551     | 1,984   |

### Uji Simultan (Uji F)

#### Hasil Uji F



| ANOVA <sup>a</sup>   |            |                |    |             |        |                   |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model  |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1  | Regression | 221,282        | 3  | 73,761      | 21,235 | ,000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 333,468        | 9  | 3,474       |        |                   |
|  | Total      | 554,750        | 9  |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP  |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Sistem e-Filing, Kualitas Pelayanan |            |                |    |             |        |                   |

Berdasarkan dari tabel diatas hasil regresi di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikan F adalah (0,000) yang berarti bahwa  $< \alpha$  (0,05). Kemudian nilai Fhitung adalah (21,235) yang berarti  $> F_{tabel}$  (2,69). Menurut hasil regresi tersebut, sehingga kesimpulannya menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima selanjutnya dapat diartikan bahwa secara simultan variabel pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-Filing, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Selatan.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup>   |                   |          |                   |                            |               |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1  | ,632 <sup>a</sup> | ,399     | ,380              | 1,864                      | 2,155         |
| a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Sistem e-Filing, Kualitas Pelayanan |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP  |                   |          |                   |                            |               |

Berdasarkan tabel diatas menerangkan bahwa besarnya nilai Adjusted R<sup>2</sup> yaitu sebesar 0,380 atau 38%. Sehingga nilai tersebut berarti persentase pengaruh

variabel pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-Filing, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 38%. Hal ini dapat membuktikan adanya sisa yaitu sebesar 62% (100% - 38% = 62%) pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

### V. HASIL

Hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) menerangkan bahwa pada variabel pertama yaitu variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi penerapan sistem e-Filing ( $X_1$ )  $0,000 < \text{nilai } \alpha$  (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_1$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin banyak pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, maka akan berpengaruh pula terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin baik dan mengalami peningkatan. Hasil pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi pemahaman perpajakan ( $X_2$ )  $0,003 < \text{nilai } \alpha$  (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_2$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gresik Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

semakin baik wajib pajak dalam menerapkan sistem e-Filing dalam pelaporan SPT nya, maka akan berpengaruh pula terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin baik dan mengalami peningkatan. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Selatan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi kualitas pelayanan (X3)  $0,583 > \text{nilai } \alpha (0,05)$ , sehingga dapat dikatakan bahwa H3 ditolak. Hasil penelitian ini menyatakan meskipun pelayanan yang baik diberikan, itu tidak membuat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan memberikan pelayanan yang baik, melainkan masih perlu adanya factor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bermaksud guna menguji dan menganalisis adanya pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-Filing, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan sampel 100 responden di KPP Gresik Selatan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 1 menyatakan pengetahuan perpajakan (X1) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gresik Selatan. Berdasarkan hasil uji hipotesis 2 menyatakan penerapan

sistem *e-Filing* (X2) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gresik Selatan. Berdasarkan hasil uji hipotesis 3 menyatakan kualitas pelayanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gresik Selatan.

## SARAN

1. Peneliti selanjutnya diharapkan Menambah atau mengganti variabel penelitian terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan variabel-variabel yang lain.
2. Penelitian selanjutnya disarankan tidak menggunakan metode kuesioner saja. Metode observasi dan wawancara perlu dilakukan untuk lebih bisa mengungkapkan permasalahan lebih jelas.
3. Untuk penelitian selanjutnya agar responden ditambah atau diganti dengan Wajib Pajak Badan karena Wajib Pajak sangat mempengaruhi tingkat penerimaan pajak Negara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M., Sari, I. M., & Asnia. (2017). Pengaruh tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan (studi pada kantor pelayanan pajak pratama kendari). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, II(2)*, 73–85.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *JURNAL*

*AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>

As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 1–8.

Asfa I, E. R., & Wahyu, M. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 6 (3), 1–13.

Budhiartama, I. G. P., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi*, 15(2), 1510–1535.

Budiarti, Mega Komang., dan Sukartha, Putu D'yan Yaniartha. (2015). Faktor Eksternal dan Internal Yang Memengaruhi Motivasi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 2302-8556.

Burhan Zulhazmi, A., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 20–29. <https://doi.org/10.35592/jrb.v3i1.977>

Caroko, B., Susilo, H., & A, Z. Z. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.

Damayanti, N. A., Maslichah, & Sudaryanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jra*, 10(06), 15–25.

Desyanti, A., & Amanda, L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-System Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1–25.

Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517.

<http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/iss>

ue/view/13

Fikriningrum, W. K., & Syafruddin, M. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). (*Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari*), 1(1), 567–581.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Herina Profita., Veronica N. P. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Persepsi Penerapan Sistem E-Filing Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimediasi Oleh Perilaku Wajib Pajak. *Jurnal Profita*, 10(2), 247-267.

Ismail, J., Gasim, & Amalo, F. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E – Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi ( Studi Kasus Pada Kpp Pratama Kupang ). *Jurnal Akuntansi (JA)*, 5(3), 11–22.

Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.

Kumala Jaya, D. N. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi

Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Ppn Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Dki Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 255. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i2.2321>

Kusmeilia, R. R. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Rifa. *JASa ( Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 3(3), 364–379.

Mareta, E., Handayani, S. R., & Husaini, A. (2014). Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 3(1), 1–9.

Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Pembayaran Perpajakan . Dengan Adanya Perkembangan Teknologi Maka Direktorat Jendral Pajak ( Djp ) Berusaha Untuk Memberikan Pelayanan Terbaru Yaitu Pelaporan Dengan Sistem Online Yaitu Dengan E-Filing . *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.

Noviantari, Putri dan Putu Ery Setiawan. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 2302-8556.

- Nugroho, R. A., & Abraham, C. D. (2017). Implementasi Strategi KPP Pratama Surakarta Dalam Meningkatkan Pengguna E-Filing Di Kota Surakarta. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 1. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16234>
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(02), 41–54. <https://doi.org/10.30996/jea17.v3i02.3184>
- Nurmantu, Safri. (2010). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Kep - 88/PJ/2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. 14 Mei 2004. Jakarta
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor 47/PJ/2008 Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) 16 Desember 2008. Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak 2007, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2003, Jakarta.
- Pradnyana, I. B. P., & Prena, G. Das. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E - Filing , E - Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak ( Kpp ) Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 18(1), 56–65.
- Purnaditya, R. R., & Rohman, A. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada Wp Op Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kpp Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(4), 361–371.
- Purnama Dewi, N. P. W., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 903. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i02.p05>
- Riadita, F. A., & Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 105–113.
- Sugiyono. (2012). *Emahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Alfabet.

————— (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: PT. Alfabet

————— (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono, & Susanto. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS & LISREL Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian. Bandung: PT. Alfabet

Sunarto, & Liana, Y. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JlATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.30587/jiatax.v3i1.1530>

Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. 17 Juli 2007. Jakarta

Wiradana, I. B. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, dan E-filling Pada Kepatuhan WPOP Non PNS. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 1773. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i03.p06>

Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>