

## **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**Hardison, Selamat Riyadi**

Universitas Budi Luhur Jakarta, Indonesia

Email: poet.poetrbg@gmail.com, selamat.riyadi@budiluhur.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas dengan menggunakan pendekatan theory of planned behaviour. Adapun lokasi penelitian adalah wilayah administrasi KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. Variabel bebas terdiri dari variabel Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Pajak (X3), E-Filing(X4), dan Variabel terikatnya adalah Kepatuhan Pajak (Y). Penelitian ini diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pemahaman atas motivasi Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan dan atau pembayaran pajak. Dengan mengetahui motivasi tersebut, maka masukan tersebut dapat menjadi salah satu pertimbangan pimpinan otoritas pajak dalam membuat kebijakan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian non eksperimental dengan analisis kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan dari populasi Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dengan menggunakan metode survei. Data sekunder didapatkan dari penelitian terkait yang pernah dilakukan dan dokumen yang sudah dipublikasi oleh Direktorat Jenderal Pajak, data primer dilakukan dengan kuesioner. Uji data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis digunakan uji t, dan uji F . Hasil yang diharapkan adalah pembuktian secara parsial maupun secara bersama-sama pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

**Kata Kunci:** *theory of planned behaviour*; kesadaran wajib pajak; pelayanan fiskus; sanksi pajak; *e-filing*; kepatuhan wajib pajak

### **Abstract**

*This research aims to analyze the Influence of Taxpayer Awareness, Fiscus Services, Tax Sanctions and E-Filing on Compliance of Taxpayers of Private Persons Who Conduct Business Activities and Free Work by using the theory of planned behavior approach. The research location is the administrative area of KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. Free variables consist of variables of Taxpayer Awareness Influence (X1), Fiscus Services (X2), Tax Sanctions (X3), E-Filing (X4), and Their bound Variables are Tax Compliance (Y). This research is expected to support efforts to*

*improve taxpayer compliance through an understanding of the taxpayer's personal motivation in reporting and/or paying taxes. By knowing the motivation, then the input can be one of the considerations of the head of the tax authority in making policy. This research uses non-experimental research design with quantitative analysis. Sampling techniques used from the population of KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan Taxpayers, especially Private Taxpayers who conduct business activities and free work using survey methods. Secondary data is obtained from related research that has been done and documents that have been published by the Directorate General of Taxes, primary data is done with questionnaires. Data tests are conducted with tests of validity and reliability. Data analysis is done using classical assumptions and multiple regression analysis. The hypothesis test used the *t* test, and the *F* test. The expected results are partial proof or jointly the influence of taxpayer awareness, fiscus services, tax sanctions and e-filing to the compliance of private taxpayers who conduct business activities and free work.*

**Keywords:** *theory of planned behaviour; taxpayer awareness; fiscus services; tax sanctions; e-filing; taxpayer compliance*

**Received: 2022-01-22; Accepted: 2022-2-05; Published: 2022-02-20**

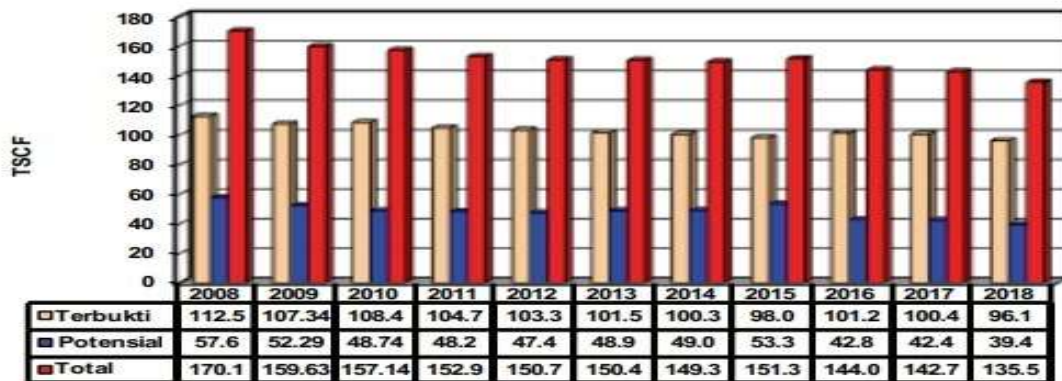
## **Pendahuluan**

Indonesia sebagai negara berkembang dan sedang giat melaksanakan pembangunan tentu membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagai sebuah negara yang kaya akan sumber daya alam, sumber daya mineral dan sumber daya tambang seharusnya negara kita tidak kesulitan untuk melakukan pembangunan. Indonesia begitu kaya dengan segala kekayaan alam, baik itu yang ada di permukaan bumi maupun itu yang ada dalam perut bumi (Simarmata et al., 2021).

Namun pembangunan yang mengandalkan dana yang bersumber dari kekayaan alam dan dan kekayaan tambang serta mineral suatu saat pasti akan habis, karena kekayaan alam dan tambang adalah kekayaan yang tergolong tidak dapat diperbaharui. Mengutip Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi Kementerian ESDM disebutkan bahwa secara umum, cadangan minyak dan gas bumi Indonesia selama 10 tahun terakhir trend-nya cenderung terus mengalami penurunan. Cadangan minyak bumi dari 8,21 milyar barel pada 2008 turun ke kisaran 7,5 milyar barel di 2018. Reserve to Production (dihitung terhadap Cadangan Terbukti) terdapat pada kisaran 10-11 tahun. Sempat terjadi kenaikan menjadi 12 tahun pada 2014 yang disebabkan oleh penambahan cadangan minyak terbukti yang cukup signifikan terutama dari Lapangan Banyu Urip Cepu.

Berikutnya, turunnya harga minyak dunia pada 2015 yang imbasnya masih terasa sampai dengan saat ini, dipandang menjadi salah satu faktor rendahnya penemuan cadangan baru. Para KKKS di Indonesia cenderung pada posisi wait and see dan kurang masif dalam melakukan kegiatan-kegiatan eksplorasi dan pengembangan lapangan migas. Cadangan gas bumi Indonesia juga terus mengalami penurunan. Cadangan gas bumi pada tahun 2008 adalah sebesar 170 TSCF dan terus turun ke kisaran 136 TSCF pada tahun

2018. Namun, untuk Reserve to Production gas bumi Indonesia (terhadap Cadangan Terbukti), cenderung bertahan stabil pada kisaran 34 tahun sejak tahun 2009 sampai 2018, setelah turun cukup signifikan dari 41 tahun pada 2008.



**Grafik 1**  
**Cadangan Minyak Bumi dan Gas 10 Tahun terakhir**  
 (sumber: <https://migas.esdm.go.id/uploads/uploads/files/laporan-tahunan/laptah-migas-2018-final.pdf>)

Saat terjadinya penurunan penerimaan negara yang bersumber dari penerimaan minyak dan gas bumi, di saat pada sama pula, negara kita dan seluruh negara di dunia dilanda wabah Covid-19 yang belum kunjung usai walau sudah berjalan selama 2 tahun, terhitung sejak Bulan Februari 2020 sampai dengan saat ini. Khusus untuk Indonesia, menilik ke laporan pemerintah yang dikutip dalam Majalah APBN kita edisi Bulan Oktober 2021, disebutkan bahwa pemerintah telah membelanjakan sebanyak Rp.26,25 Trilyun untuk penanganan dan pemulihan akibat wabah Covid-19 ini. Realisasi sebesar Rp. 26,25 Trilyun tersebut, utamanya digunakan untuk penanganan Covid-19 dan pemulihan ekonomi nasional, yakni: (1) penyaluran bantuan biaya pelatihan dan insentif melalui Program Kartu Prakerja sebesar Rp21,09 triliun bagi 5,97 juta peserta; (2) penyaluran pembayaran selisih kurang antara pemakaian riil dengan rekening minimum dan pembebasan biaya beban atau abonemen tagihan listrik sebesar Rp1,27 triliun untuk 1,15 juta pelanggan listrik penerima bantuan; dan (3) penyaluran bantuan iuran JKN kelompok PBPU dan BP kelas III sebesar Rp1,44 triliun untuk 34,71 juta jiwa. Selain itu, realisasi Belanja Lain-Lain juga antara lain digunakan untuk dana Cadangan Beras Pemerintah sebesar Rp0,89 triliun dalam rangka pelaksanaan kebijakan Ketersediaan Pasokan dan Stabilisasi Harga (KPSH) dan penanganan tanggap darurat.

Kebutuhan dana yang demikian besar, disaat kemampuan ekonomi negara berkurang sebagai akibat dampak pengurangan penerimaan dari migas dan hantaman wabah covid-19, tentu akan sangat memberatkan bagi negara kita. Pilihan yang masuk akal akhirnya adalah hutang dan penerbitan obligasi pemerintah. Tetapi negara yang berdaulat dan mencoba untuk mandiri secara ekonomi, berhutang seharusnya pilihan terakhir. Kita tidak mau kalau negara kita kehilangan kemandirian dan kehormatan hanya

karena utang. Untuk itulah kita harus segera mencari pendanaan baru untuk melaksanakan pembangunan dan membiayai pengeluaran negara (Damanik et al., 2021).

Satu hal yang paling mungkin dan hampir semua negara saat ini melaksanakannya adalah melalui kontribusi warga negara melalui pajak. Alasan mengapa banyak negara menjadikan pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan diantaranya yaitu selain sifatnya yang berkelanjutan serta terus menerus, pajak juga merupakan bukti kecintaan serta bakti warga negara kepada negaranya (Irianto, 2017).

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting (Laihad, 2013). Pajak merupakan salah satu unsur terpenting dalam menunjang anggaran penerimaan negara (Dewi & Merkusiwati, 2017).

Pemerintah melalui Kementerian Keuangan cq Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Pajak sebagai sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Negara-negara itu menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Bagi Indonesia sendiri, penerimaan dari pajak terlihat terus mengalami peningkatan dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan. Berikut ini adalah pencapaian penerimaan pajak selama 10 tahun terakhir (Aqmarina & Furqon, 2020).

Ada banyak penelitian yang dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui penyebab terjadinya kurang maksimalnya partisipasi masyarakat dalam hal perpajakan ini. Salah satu contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Taing & Chang, 2021) yang dilaksanakan untuk meneliti faktor-faktor penentu kepatuhan pajak di Kamboja, dengan menggunakan kerangka konseptual Theory of Planet Behaviour yang juga dijadikan dasar dalam penelitian ini. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Yunia, 2021) yang dilakukan di Nigeria dengan tujuan untuk meneliti seberapa besar pengaruh hubungan antara sikap terhadap penghindaran pajak dan pajak perilaku kepatuhan dan bagaimana hubungan tersebut dimoderasi oleh kondisi keuangan dan risiko wajib pajak. Selain itu terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh (Martini, Pambudi, & Mubarok, 2019) yang pada pokok penelitiannya meneliti pengaruh kesadaran dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak khususnya Pajak Bumi Bangunan.

Merujuk ke beberapa penelitian sebelumnya dan penelitian di dalam negeri lainya yang dianggap relevan untuk penelitian ini diantaranya yang dilakukan oleh (Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017) tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda ternyata berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, serta penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono tentang pengaruh kesadaran wajib

pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi di KPP Pratama Salatiga) ternyata berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan permasalahan yang dikaitkan dengan hasil penelitian sebelumnya serta berlandaskan dengan teori yang ada, maka penulis terdorong untuk melakukan pengujian kembali untuk mengetahui pemahaman dan kesadaran wajib pajak, dengan mengembangkan penelitian-penelitian terdahulu dengan menuangkan kedalam tesis yang berjudul, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Pesanggrahan)”

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut (Widiasih, Susanti, Sari, & Hendrawati, 2020). Metode penelitian meliputi tipe penelitian, populasi dan sampel, objek penelitian, dan model penelitian.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan model penelitiannya. Penelitian ini memaksimalkan obyektivitas dengan menggunakan angka-angka dan pengolahan statistik. Penelitian yang dilakukan non eksperimental dengan metode survei, yaitu dengan mengumpulkan informasi berbentuk pendapat dari para Wajib Pajak yang terdapat pada wilayah administrasi KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan terkait dengan kepercayaan dan kekuasaan yang mempengaruhi kepatuhan pajak bagi Wajib Pajak orang pribadi.

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi. Untuk penelitian ini penulis memperoleh data primer dengan menyebarkan kuesioner sebagai metode pengumpulan informasi. Penyebaran kuesioner ini penulis lakukan dengan secara daring (Syaputra & Budiman, 2021). Penulis dalam mendapatkan hasil kuesioner tetap mengedepankan kerahasiaan jawaban masing-masing responden. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya yang dipublikasikan dalam jurnal dan website instansi terkait

### **Hasil dan Pembahasan**

Pada penelitian ini proses pengumpulan datanya menggunakan beberapa software yang membantu peneliti dalam mengolah data dengan pertimbangan efisiensi dan efektivitas penelitian. Software tersebut antara lain Microsoft 2016 yang membantu peneliti dalam melakukan tabulasi data hasil jawaban responden dan software SPSS Versi 22 untuk mengolah data yang telah diolah sebelumnya.

Responden data penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berusaha dan pekerjaan bebas. Adapun jumlah kuesioner yang disebar dan mendapatkan respon atas penelitian ini sebanyak 403 responden dengan rincian sebagaimana tabel dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Jumlah Responden**

| Jenis Kelamin | Jumlah     | Persentase |
|---------------|------------|------------|
| Pria          | 273        | 67,7       |
| Wanita        | 130        | 32,3       |
| <b>Jumlah</b> | <b>403</b> | <b>100</b> |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan Tabel diatas, dari total responden sebanyak 403 orang, data yang diperoleh yaitu sebesar 273 atau sebesar 67,7 persen untuk responden dengan jenis kelamin pria dan sebanyak 130 orang atau sebesar 32,3 persen untuk responden berjenis kelamin wanita. Sehingga secara keseluruhan untuk responden didominasi oleh kaum pria.

### Uji Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pernyataan yang terdiri dari 5 pernyataan untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), 6 pernyataan untuk variabel Pelayanan Fiskus (X2), 6 Pernyataan untuk variabel Sanksi Pajak (X3), 5 pernyataan untuk variabel *E-filing* (X4), dan 4 pernyataan untuk variabel Kepatuhan (Y). Dari total 26 pernyataan dilakukan pengujian validitas dan realibilitas menggunakan aplikasi SPSS.

Berdasarkan kerangka berfikir yang dibangun dalam penelitian ini, maka jalur pengujian untuk mengukur tingkat keaptuhan Wajib Pajak yaitu menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Pajak (X3), dan *E-filing*(X4) terhadap Kepatuhan (Y).

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas data dilakukan dengan analisis grafik dengan menggunakan SPSS versi 22 (Imam Ghozali, 2015). Hasil penelitian menunjukkan grafik normal plot terlihat penyebaran titik-titik (data) disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah sumbu diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

##### 2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang bermakna (korelasi) antara setiap variabel bebas dalam suatu model regresi. Hasil dari uji

multikolinearitas yang menunjukkan bahwa model uji tidak terdeteksi kasus multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |        |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|--------|
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF    |
|                            | <sup>1</sup> (Constant)     | 6,737      | 0,575                     |       |       |                         | 11,711 |
| Kesadaran Wajib Pajak (X1) | 0,048                       | 0,036      | 0,067                     | 1,339 | 0,181 | 0,432                   | 2,315  |
| Pelayanan Fiskus (X2)      | 0,084                       | 0,025      | 0,165                     | 3,414 | 0,001 | 0,456                   | 2,195  |
| Sanksi Pajak (X3)          | 0,137                       | 0,030      | 0,244                     | 4,490 | 0,000 | 0,362                   | 2,761  |
| E-filing (X4)              | 0,223                       | 0,030      | 0,380                     | 7,350 | 0,000 | 0,399                   | 2,503  |

a. Dependent Variable: Kepatuhan (Y1)

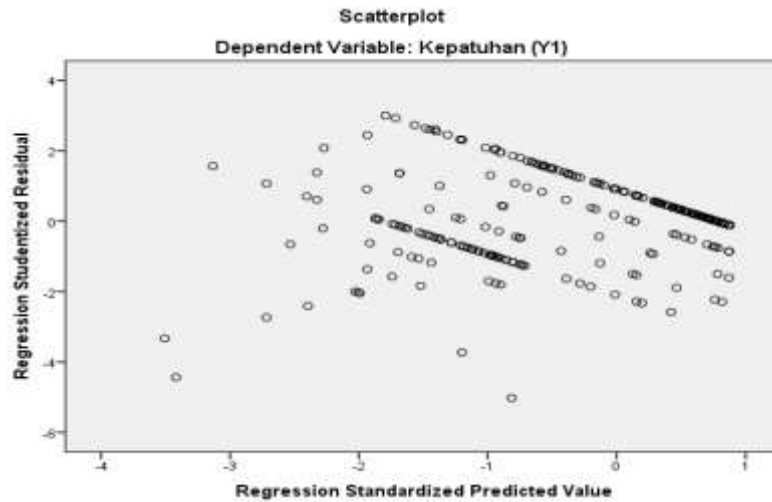
Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance variance inflation factor* (VIF) ketiga variabel yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Pajak (X3) dan E-Filing(X4) memenuhi syarat tidak terjadinya multikolinearitas yang ditentukan dengan rumus, jika nilai tolerance lebih besar dari 0,1 / VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikoliniearitas dan sebaliknya.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadiketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.



**Tabel 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan tabel diatas, diketahui antara nilai su, bu Y (nilai yang tidak diprediksi) dengan sumbu X (nilai residual) menunjukkan pola yang tidak jelas serta titik-titik yang menyebar dengan todak teratur yang berada diatas dan dibawah sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa dalam uji ini tidak terjadi heteroskedastissitas pada hubungan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4) Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Regresi Linear Berganda terhadap 4 variabel bebas dan 1 variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup>  |                             |            |                           |        |      |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| <sup>1</sup> (Constant)    | 6.737                       | .575       |                           | 11.711 | .000 |
| Kesadaran Wajib Pajak (X1) | .048                        | .036       | .067                      | 1.339  | .181 |
| Pelayanan Fiskus (X2)      | .084                        | .025       | .165                      | 3.414  | .001 |
| Sanksi Pajak (X3)          | .137                        | .030       | .244                      | 4.490  | .000 |
| E-filing (X4)              | .223                        | .030       | .380                      | 7.350  | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan (Y1)

Sumber: Data primer diolah SPSS

Kepatuhan Wajib Pajak = 6,737 + 0,048 Kesadaran Wajib Pajak (X1) + 0,084 Pelayanan Fiskus (X2) + 0,137 Sanksi Perpajakan(X3) + 0,223 E-filing (X4). Dengan penjelasan sebagai berikut:



Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- Dengan mengasumsikan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan *E-filing* tidak ada perubahan, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 6,737
- Dengan mengasumsikan terdapat perubahan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 1 %, sementara Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan *E-filing* tidak ada perubahan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,048
- Dengan mengasumsikan terdapat perubahan pada variabel Pelayanan Fiskus sebesar 1 %, sementara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan *E-filing* tidak ada perubahan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,084
- Dengan mengasumsikan terdapat perubahan pada variabel Sanksi Pajak sebesar 1 %, sementara Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan *E-filing* tidak ada perubahan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,137
- Dengan mengasumsikan terdapat perubahan pada variabel *E-filing* sebesar 1 %, sementara Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak tidak ada perubahan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,223.

## 2. Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi

**Tabel 5**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .758 <sup>a</sup> | .575     | .570              | 1.340                      |

a. Predictors: (Constant), E-filing (X4), Pelayanan Fiskus (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X3)

Nilai koefisien determinasi atas hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Pajak (X3) terhadap Kepatuhan adalah sebesar 0,575 yang berarti bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Pajak (X3) berpengaruh sebesar 57,5% terhadap Kepatuhan (Y) dan 42,5 % tidak dapat dijelaskan dengan pasti atau dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### 2. Uji Simultan

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 965.173        | 4   | 241.293     | 134.365 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 714.733        | 398 | 1.796       |         |                   |
|       | Total      | 1679.906       | 402 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepatuhan (Y1)

b. Predictors: (Constant), E-filing (X4), Pelayanan Fiskus (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X3)

Berdasarkan hasil Uji F diatas diperoleh nilai F sebesar  $0,000 < 0,005$  yang berarti bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan E-filing secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Uji Parsial

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)               | 6.737                       | .575       |                           | 11.711 | .000 |
| Kesadaran Wajib Pajak (X1) | .048                        | .036       | .067                      | 1.339  | .181 |
| Pelayanan Fiskus (X2)      | .084                        | .025       | .165                      | 3.414  | .001 |
| Sanksi Pajak (X3)          | .137                        | .030       | .244                      | 4.490  | .000 |
| E-filing (X4)              | .223                        | .030       | .380                      | 7.350  | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan (Y1)

Berdasarkan hasil uji t sesuai tabel 4.16 diatas, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Persamaan Regresi linear berganda:  $\text{Kepatuhan} = 6,737 + 0,48X1 + 0,84X2 + 0,137X3 + 0,223X4$
- Pengujian Hipotesis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
 Karena nilai sig, uji t nya sebesar  $0,181 > 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak;
- Pengujian Hipotesis Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
 Karena nilai sig, uji t nya sebesar  $0,001 < 0,05$  yang berarti signifikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak;
- Pengujian Hipotesis Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
 Karena nilai sig, uji t nya sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti signifikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak;
- Pengujian Hipotesis *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
 Karena nilai sig, uji t nya sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *E-filing* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak

## Kesimpulan

Dari pembahasan serta hasil analisa data mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dapat disimpulkan sebagai berikut: (1.) Kesadaran Wajib Pajak secara parsial tidak berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Otoritas pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan secara umum dan KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan yang menjadi lokasi penelitian khususnya, dapat memberikan perhatian lebih terhadap kesadaran Wajib Pajak ini, bahwa kepatuhan yang dibangun hanya berdasarkan kesadaran Wajib Pajak saja, hasilnya akan kurang maksimal, diharapkan peningkatan kesadaran dibangun dengan peningkatan penegakan hukum dan peningkatan hal lain terutama pelayanan yang maksimal terhadap Wajib Pajak, dengan penerapan ketiga hal tersebut kepatuhan akan dapat meningkat; (2.) Pelayanan Fiskus berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Pelayanan yang baik, dengan pemberian standar minimal yang akan diterima oleh para Wajib Pajak, akan membuat mereka memberikan kepercayaan, kemauan untuk patuh serta adanya kesadaran untuk tetap taat kepada apa yang telah menjadi kewajiban Wajib Pajak; (3.) Sanksi Pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Pengenaan sanksi pajak yang dilakukan secara adil dan menyeluruh serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan dipercaya akan meningkatkan kepatuhan, adanya perasaan adil, serta adanya perasaan sama dimata hukum bagi para Wajib Pajak. Pelaksanaan penegakan hukum bersamaan dengan peningkatan pemberian pelayanan yang memuaskan, dipercaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (4.) E-filing berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Selain untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin marak penggunaannya di tengah-tengah masyarakat tetapi juga diharapkan meningkatkan kesadaran dan pemahaman kepada masyarakat dalam hal ini Wajib Pajak bahwa melaporkan SPT pada saat ini melalui bantuan teknologi informasi menjadi sangat mudah. Karena pelaporan SPT melalui E-filing tidak ada lagi hambatan yang ditimbulkan oleh jarak, waktu dan tempat. Selain itu di masa depan pemanfaatan teknologi informasi diyakini akan semakin tinggi penggunaannya, untuk itu E-filing sebagai sebuah kemudahan dalam pelayanan diharapkan semakin biasa dan menjadi kebiasaan dalam penggunaannya bagi para Wajib Pajak. (5.) Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan E-filing secara bersama-sama dan simultan berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas; (6.) Dalam penelitian ini, apabila kita asumsikan semua variabel konstan, maka variabel E-filing adalah variabel dengan angka

tertinggi yaitu sebesar 7,390. Dari hal tersebut dapat kita simpulkan bahwa Wajib Pajak telah merasakan adanya manfaat dan kelebihan dari adanya penggunaan E-filing dan aplikasi perpajakan lainnya bagi mereka dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan. Hal ini dapat menjadi acuan bagi Direktorat Jenderal Pajak selaku untuk lebih meningkatkan, menggalakkan dan memberikan dorongan lebih besar terhadap penggunaan E-filing ini kepada para Wajib Pajak. Hal ini juga sejalan dengan kebijakan pemerintah yang memberikan perhatian lebih terhadap penguasaan dan pemanfaatan teknologi. Untuk poin-poin dan variabel yang lain khususnya nilainya masih rendah, semoga dapat terus ditingkatkan dan diperbaiki sehingga mendorong terjadinya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan hak dan kewajiban perpajakannya.

### BIBLIOGRAFI

- Aqmarina, Fauziah, & Furqon, Imahda Khoiri. (2020). *Peran Pajak Sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal dalam Mengantisipasi Krisis Ekonomi Pada Masa Pandemi Covid-19*. Finansia. [Google Scholar](#)
- Brata, Januar Dio, Yuningsih, Isna, & Kesuma, Agus Iwan. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81. [Google Scholar](#)
- Damanik, Darwin, Panjaitan, Pawan Darasa, Pardede, Anita Florence, Muhammadin, Akhmad, Weya, Ince, Basmar, Edwin, Arfandi, S. N., Purba, Bonaraja, & Nasruddin, Wasrob. (2021). *Sistem Ekonomi Indonesia*. Yayasan Kita Menulis. [Google Scholar](#)
- Dewi, NKTJ, & Merkusiwati, NKLA. (2017). Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi wajib pajak mengenai etika atas penggelapan pajak (tax evasion). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2534–2564.
- Irianto, H. Agus. (2017). *Pendidikan sebagai investasi dalam pembangunan suatu bangsa*. Kencana. [Google Scholar](#)
- Laihad, Risal C. Y. (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3). [Google Scholar](#)
- Martini, Rita, Pambudi, Septian Bagus, & Mubarak, M. Husni. (2019). Analisis Kontribusi Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Palembang. *Publikasi Penelitian Terapan Dan Kebijakan*, 2(1), 90–95. [Google Scholar](#)
- Sari, Titis Nistia, & Yunia, Dabella. (2021). Tax Avoidance Pada Perusahaan Manufaktur Indonesia. *National Conference On Applied Business, Education, & Technology (Ncabet)*, 1(1), 161–170. [Google Scholar](#)

Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Simarmata, Marulam M. T., Sudarmanto, Eko, Kato, Iskandar, Nainggolan, Lora Ekana, Purba, Elvitrianim, Sutrisno, Eko, Chaerul, Muhammad, Faried, Annisa Ilmi, Marzuki, Ismail, & Siregar, Tiurlina. (2021). *Ekonomi Sumber Daya Alam*. Yayasan Kita Menulis. [Google Scholar](#)

Syaputra, Rendi, & Budiman, Arief. (2021). Pengembangan Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan (Studi Kasus: SMAN 1 Gedong Tataan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(3), 89–101. [Google Scholar](#)

Taing, Heang Boong, & Chang, Yongjin. (2021). Determinants of tax compliance intention: Focus on the theory of planned behavior. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 62–73. [Google Scholar](#)

Widiasih, Restuning, Susanti, Raini Diah, Sari, Citra Windani Mambang, & Hendrawati, Sri. (2020). Menyusun Protokol Penelitian dengan Pendekatan SETPRO: Scoping Review. *Journal of Nursing Care*, 3(3).[Google Scholar](#)

---

**Copyright holder:**

Hardison, Selamat Riyadi (2022)

**First publication right:**

[Syntax Idea](#)

**This article is licensed under:**

