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

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)

Oleh:

Putri Wangi Hanindyari

14312009

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN JUDUL

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

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Putri Wangi Hanindyari

No. Mahasiswa : 14312009

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2018

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh kerjasama di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, 21 Mei 2018



Penyusun

Putri Wangi Hanindyari

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN *E-FILLING* WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Putri Wangi Hanindyari

No. Mahasiswa: 14312009

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 9-5-2018

Dosen Pembimbing

Acc Skripsi & Ujian

Dra. Neni Meidawati, M.Si., Ak.

iii

HALAMAN BERITA ACARA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN E-FILLING WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERCATAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PURWOREJO)

Disusun Oleh : **PUTRI WANGI HANINDYARI**

Nomor Mahasiswa : **14312009**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 7 Juni 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Neni Meidawati, Dra.,M.Si., Ak,CA. .....

Penguji : Primanita Setyono, Dra., MBA, Ak, Cert. SAP. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. Drs. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN MOTTO

"*Saat kita memperbaiki hubungan dengan Allah, niscaya Allah akan memperbaiki segala sesuatunya untuk kita."*

(Dr. Bilal Phillips)

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia"

(HR. Thabrani dan Daruquthn)

"Start where you are, use what you have, do what you can."

(Arthur Ashe)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya persembahkan untuk,

Kedua orang tuaku, Aris Widyantoro & Kusnapsiyah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan agama Islam sebagai rahmatan lil'alamin.

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E-Filing* Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)" disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang tak terhingga kepada hamba-hambaNya.
2. Nabi besar Muhammad, Rasulullah SAW yang telah memberikan ilmu dan syafaatnya serta mengajarkan manusia dalam kehidupan.

3. Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Hardjito, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Dra. Neni Meidawati, M.Si., Ak., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, ilmu, waktu hingga tenaga untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua saya, Bapak Drs. Aris Widyantoro dan Ibu Kusnapsiyah, yang tidak henti-hentinya mendoakan untuk keberhasilan anaknya serta memberikan semangat sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi untuk membanggakan mereka. Semoga Allah SWT selalu merahmati kalian di dunia dan akhirat.
6. Kakak penulis yaitu Pratama Gilang Kotawa, Radoga Wahyu Kotama, dan Intan Dwi Puspaningrum yang juga selalu mendukung dan mendoakan penulis.
7. Bagaskara Luthfi Anggoro, yang selalu menemaniku dan menjadi *partner* dimanapun saya berada. Terimakasih untuk semangat, dukungan, serta nasihat selama menyusun skripsi. Semoga doa baik untukku juga akan berbalik baik kepadamu.
8. Grup Lambeku, Richa Mega Puspita, Uut Ngesti Pratiwi, Rini Noor Vika, dan Putri Anjeng Tunjung Sari, sahabat dari SMA. Terima kasih teman-teman yang telah bersedia menjadi tempat curhat penulis dan selalu mendukung penulis. Semoga kesuksesan dan kebaikan selalu menyertai langkah-langkah kita.
9. Keluarga Beruangku, Reizarda Dwira, Fida Nurul F, Kahfi Anugerah, Fanisha Riski A, Bagas Aldito, Widia Wahyu S, Moh. Aldino Putra G, Desi Tri R, dan

Moh. Fajri yang telah mengisi hari-hari penulis dengan segala canda tawanya dan yang tak henti-hentinya mengingatkan untuk semangat dan sabar dalam menghadapi apapun. Semoga urusan kita mendapatkan rahmatNya sehingga dipermudah dalam berkehidupan.

10. Keluarga Jemonoku, Fahrul Arifin, Aldyas Kurnia, Muh. Fahmi Ikhwanda, Hagum, Indri Pratiwi, Lisna Lathifah, Intan Charadina, dan Mita. Terima kasih telah mengajarkan makna "kekeluargaan" dan kekompakan dalam unit KKN, telah membentuk karakter penulis menjadi lebih kuat.
11. Grup Ghibah Astaghfirullahku, Sri Pangesti Tuhu, Filma Ayu Dian P, Annisa Ryzqika, Rahma Ashari, dan Risca Anggita, sahabat seperjuangan dari jaman kelas di IPS 2. Terimakasih untuk dukungan, semangat positifnya selama ini, dan bahan ghibahan kalian selama ini yang membuatku tertawa. Semoga kita selalu bisa menjadi sahabat hingga akhir hayat.
12. Ayang-ayangku di Kos Anjani, Rizka Dwinda Puteri dan Intan Kusuma Wardani, terima kasih temanku yang sudah seperti saudara sendiri selama penulis di Yogyakarta. Terima kasih yang telah mengingatkan penulis menjadi pribadi lebih baik. Terima kasih selalu menjadi pendengar yang baik ketika penulis curhat.
13. Pak Eko, Mbak Aulia, Mas Hafid, dan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo lain yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Terima kasih atas ilmu dan bimbingannya, serta motivasi yang diberikan untuk tidak malas mengerjakan skripsi.

14. Serta pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak mungkin disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penyusunan ini. Sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis

(Putri Wangi Hanindyari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
HALAMAN BERITA ACARA v
HALAMAN MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
ABSTRAK xix
ABSTRACT xx
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 9
1.3. Tujuan Penelitian 9
1.4. Manfaat Penelitian 9
1.5. Sistematika Penulisan 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
2.1. Landasan Teori 12
2.1.1. Teori *Technology Acceptance Model* 12

2.1.2. Teori Atribusi 12
2.1.3. *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial) 14
2.1.4. Kepatuhan Pajak 15
2.1.5. Wajib Pajak 16
2.1.6. Pengetahuan Perpajakan 18
2.1.7. Kualitas Pelayanan Fiskus 19
2.1.8. *E-Filing* 21
2.2. Penelitian Terdahulu 22
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis 24
2.4. Hipotesis Penelitian 25
2.4.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 25
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ... 26
2.4.3. Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .. 28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30
3.1. Ruang Lingkup Penelitian 30
3.2. Metode Penentuan Sampel 30
3.2.1. Populasi Penelitian 30
3.2.2. Sampel Penelitian 30
3.2.3. Jenis Data 32
3.2.4. Variabel Penelitian 33
3.2.5. Variabel Independen 33
3.3. Metode Analisa Data 35
3.3.1. Uji Kualitas Data: 35
3.3.2. Uji Asumsi Klasik 36

3.3.3. Analisis Regresi Berganda 38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 41
4.1. Pengumpulan Data 41
4.1.1. Populasi dan sampel penelitian 41
4.1.2. Penyebaran kuesioner dan pengambilan data 42
4.2. Analisis Karakteristik Responden 43
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 44
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 45
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 46
4.2.5. Karakteristik Responden dari Sumber Informasi 47
4.3. Analisis Statistik Deskriptif 48
4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian 50
4.4.1. Hasil Uji Validitas 50
4.4.2. Uji Reliabilitas 54
4.5. Analisis Uji Asumsi Klasik 55
4.5.1. Uji Normalitas 55
4.5.2. Uji Multikoliniearitas 55
4.5.3. Uji Heterokedastisitas 57
4.6. Analisis Regresi Linier Berganda 57
4.7. Pengujian Hipotesis 59
4.7.1. Uji Koefisien Determinasi (R2) 59
4.7.2. Uji Statistik T 60
4.8. Pembahasan 61

4.8.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 61

4.8.2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 61

4.8.3. Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.... 62

BAB V KESIMPULAN 64

5.1. Keterbatasan Penelitian 65

5.2. Saran 65

5.3. Implikasi Penelitian 66

DAFTAR PUSTAKA 67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 22
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden 43
Tabel 4.2 Tabel Usia Responden 44
Tabel 4.3 Tabel Tingkat Pendidikan Responden 45
Tabel 4.4 Tabel Jenis Pekerjaan Responden 46
Tabel 4.5 Tabel Sumber Informasi yang Didapatkan Responden 47
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif 48
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas 51
Tabel 4.8 Data Uji Reliabilitas 54
Tabel 4.9 Data Uji Normalitas 55
Tabel 4.10 Data Uji Multikoliniearitas 56
Tabel 4.11 Data Uji Heterokedastisitas 57
Tabel 4.12 Tabel Regresi Berganda 58
Tabel 4.13 Tabel Uji Koefisien Determinasi 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 73
Lampiran 2 Analisis Statistik Deskriptif 78
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak 79
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan 81
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus 82
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Penerapan *E-Filing* 84
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak 85
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan 86
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus 87
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan *E-Filing* 88
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas 89
Lampiran 12 Hasil Uji Heterokedastisitas 90
Lampiran 13 Hasil Uji Multikoliniearitas 91
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 92
Lampiran 15 Hasil Uji T Statistik 93
Lampiran 16 Tabel Jenis Kelamin Responden 94
Lampiran 17 Tabel Usia Responden 95
Lampiran 18 Tabel Tingkat Pendidikan Responden 96
Lampiran 19 Tabel Jenis Pekerjaan Responden 97
Lampiran 20 Tabel Sumber Informasi yang Didapatkan Responden 98

ABSTRAK

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu sikap tunduk atau patuh dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak dalam perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* wajib pajak. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan metode *simple random sampling* sebanyak 120 wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya faktor pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. `

Kata kunci : *kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, fiskus, penerapan e-filing.*

ABSTRACT

Tax Compliance is a submissive or obedience attitude where the taxpayer has to fulfill all the tax rights and obligations. The purpose of this research is to verify the factor that affect taxpayer compliance using the knowledge of taxation, quality of tax service, and the application of e-filing variable. Data collection method in this research is by using a questionnaire, and regression model used in this research is multiple linear regression with the help of SPSS application. The sample of this research chosen with simple random sampling method of 120 taxpayers. The result of this research shows that only the knowledge of taxation, quality of tax service, and the application of e-filing factor that affect positively and also significant to the taxpayer compliance.

Keywords : *taxpayers compliance, knowledge of taxation, tax, e-filing application.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar diantara penerimaan lainnya di Indonesia. Pajak juga bisa diartikan sebagai iuran partisipasi semua elemen masyarakat terhadap kas negara yang dilandasi oleh undang-undang tanpa memperoleh manfaat yang dapat dinikmati langsung saat itu (Mardiasmo, 2016). Pajak di Indonesia memiliki kontribusi sebesar 75% atau sekitar 1.360,2 T, kapabean dan cukai memiliki kontribusi sebesar 10% atau sekitar 186,5 T, dan penerimaan bukan pajak memiliki kontribusi sebesar 15% atau sekitar 273,8 T (Kementerian Keuangan 2016). Informasi ini menyatakan bahwa secara fakta pajak memberikan kontribusi yang besar dalam penerimaan pendapatan negara. Selain pajak sebagai sumber utama pendapatan negara, pajak pun juga digunakan oleh negara untuk melaksanakan fungsi-fungsinya seperti pembangunan infrastruktur, penunjang usaha masyarakat, dan sebagainya. Fungsi-fungsi tersebut dikategorikan sebagai pembiayaan rutin negara guna memajukan kesejahteraan.

Wajib pajak di Indonesia tercatat sebanyak 33.336.122 dimana 90,60% wajib pajak orang pribadi, 1,36% bendahara, dan 8,05% merupakan wajib pajak badan (Direktorat Jenderal Pajak, 2015). Namun rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di tahun 2016 baru mencapai 62,28%. Di tahun 2017 wajib pajak yang menyerahkan SPT mencapai 20,17 juta namun realisasi SPT yang diterima oleh kantor pajak hanya 12,56 juta

wajib pajak (Kementerian Keuangan, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak.

Berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, ada beberapa permasalahan yang masih menjadi tugas bagi Direktorat Jenderal Pajak yakni masih banyak wajib pajak baik badan maupun orang pribadi yang belum taat dan patuh dalam pelaksanaan perpajakan. Meskipun sudah ada Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas mereka dan dengan mudah para petugas pajak menemui mereka, namun hal itu bukan menjadikan mereka takut untuk mendapatkan sanksi. Upaya yang telah dilakukan oleh petugas pajak berkenaan dengan sosialisasi pendidikan, pembekalan mengenai perpajakan, dan sebagainya tidak begitu memberikan efek jika wajib pajak tidak merasakan adanya manfaat yang ditimbulkan dari kegiatan perpajakan.

Data jumlah penerimaan pajak yang ada di KPP Pratama Purworejo menyebutkan bahwa dari 3 tahun terakhir masih belum sesuai dengan target. Di tahun 2015 menyebutkan bahwa target pencapaian sebesar Rp 257.387.011.676 dan realisasi sebesar Rp 231.560.309.187, di tahun 2016 menyebutkan bahwa target pencapaian sebesar Rp 306.620.685.605 dan realisasi sebesar Rp 227.749.609.088, dan di tahun 2017 menyebutkan bahwa target pencapaian sebesar Rp 278.993.082.000 dan realisasi sebesar Rp 225.112.242.257. Dari data ini dapat dilihat bahwa masih banyaknya wajib pajak yang belum mematuhi peraturan perpajakan untuk membayar dan melaporkan kewajibannya. Kondisi ini juga dikuatkan dengan data jumlah wajib pajak orang pribadi karyawan yang melaporkan SPT di KPP Pratama Purworejo, yakni di tahun 2015 wajib pajak

sebesar 34.235, di tahun 2016 sebesar 40.373, dan di tahun 2017 sebesar 37.198. Jumlah yang dikatakan mengalami fluktuasi ini menandakan adanya sikap kurang patuh wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Di Indonesia dalam sistem perpajakannya menganut *Self Assesment System*. Indonesia mulai menganut *Self Assessment System* sendiri sejak reformasi perpajakan di tahun 1983. Sistem sebelumnya yakni *Official Assessment System* tentu sangat berbeda dari sistem ini karena wewenang untuk menentukan besaran pajak terhutang wajib pajak adalah petugas pajak. Sehingga wajib pajak bersifat pasif dan hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terhutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak. Sedangkan *Self Assessment System* wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak adalah wajib pajak itu sendiri. Sehingga wajib pajak bersifat aktif dengan menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terhutangnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sendiri sehingga diharapkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dapat diminimalisir.

Permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya ini memang sudah menjadi permasalahan yang umum. Ada beberapa faktor yang mendasari alasan orang tidak patuh akan membayar pajak yakni ketika wajib pajak merasa adanya diskriminasi dalam perpajakan maka akan mendorong mereka untuk enggan membayar pajak mereka karena wajib pajak menilai bahwa taat membayar pajak merupakan suatu yang sia-sia. Diskriminasi ini disebabkan karena adanya ketidakadilan pelayanan yang dirasakan oleh wajib

pajak dari petugas pajak. Salah satu hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan fiskus membenarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya (Susmita & Supadmi, 2016). Semakin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut pengamatan di KPP Pratama Purworejo bahwa pengetahuan mengenai informasi perpajakan oleh wajib pajak masih kurang. Ada beberapa pihak wajib pajak yang kurang memahami informasi yang diberikan oleh fiskus. Hal ini bisa ditandai dengan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai PTKP, PKP, tarif pajak, cara pendaftaran NPWP dan kegunaan NPWP, pelaporan SPT menggunakan sistem aplikasi modern, dan sebagainya. Realita ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus seperti melakukan penyuluhan atau sosialisasi kepada wajib pajak masih kurang berjalan dengan baik.

Sosialisasi atau penyuluhan yang masih kurang baik ini sangat berpengaruh terhadap pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan tentang perpajakan bisa menjadi faktor dalam ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan secara mumpuni. Pengetahuan perpajakan berarti suatu penguasaan ilmu yang dimiliki oleh seseorang mengenai perpajakan dan ilmu tersebut dapat diimplementasikan ke dalam kehidupan sehari-hari. Implementasi pengetahuan perpajakan kadang terkendala karena penguasaan yang kurang atau bahkan sama sekali tidak mengerti tentang perpajakan. Pembayar

pajak tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek teknis dari sistem perpajakan karena dianggap sangat kompleks sehingga mereka hanya memiliki pengetahuan dasar yang tidak mendetail (Saad, 2014). Salah satu contoh bahwa pengetahuan tentang perpajakan masih minim adalah beberapa wajib pajak masih kesulitan dalam pengisian SPT, belum dapat memahami perbedaan dari formulir SPT yang digunakan, serta ketepatan waktu dalam melaporkan SPT. Kurangnya pemahaman mengenai perpajakan inilah yang membuat warga negara yang seharusnya wajib melaksanakan kewajibannya dalam bernegara menjadi enggan untuk berkontribusi (Kotawa, 2015). Maka untuk bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, dibutuhkan pengetahuan mengenai perpajakan yang memadai yakni dengan meningkatkan sosialisasi yang diberikan oleh fiskus. Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017).

Perubahan sistem perpajakan di Indonesia pun juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Di era teknologi yang semakin canggih ini, sistem perpajakan di Indonesia pun mulai mengalami modernisasi sistem. Modernisasi ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan salah satunya adalah *e-filing*. Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, yakni mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *database*, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, efisiensi administrasi, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai

masyarakat yang memliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organsisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance* (Sarunan, 2015). Sistem ini dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak guna untuk mempermudah wajib pajak dalam menuntaskan perpajakannya dan membantu meningkatkan penerimaan pajak negara. *E-filing* merupakan cara penyampaian SPT yang dilakukan secara o*nline* yang *real* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Diharapkan dengan adanya *e-filing* ini, wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya di rumah atau tempatnya bekerja dan dapat melakukannya di lokasi kantor atau usahanya. Jalan keluar ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu (Syahbaniah, Marsusanti & Wati, 2017). Semakin memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT maka semakin meningkatkan partisipasi wajib pajak dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ini. Apalagi saat ini pajak di Indonesia sudah menggunakan *Self Assesment System* yang mana wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri ke KPP. Wajib pajak diberikan kebebasan untuk menghitung dan melaporkan kewajibannya sendiri dan diberikan sistem yang mulai canggih untuk menyampaikan kewajibannya tersebut sehingga diharapkan semakin patuh dan taat dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan. Namun pada realitanya masih banyak wajib pajak yang belum memahami betul mengenai sistem *e-filing* ini. Bahkan tidak mengerti apa itu *e-filing* dan bagaimana cara penggunaan sistem tersebut. Kurangnya pemerataan pemahaman wajib pajak mengenai *e-filing* ini membuat mereka enggan untuk melaporkan

pajak dengan alasan antri dan lokasi KPP yang jauh dari rumah sehingga mereka enggan untuk melaporkan pajak.

Persepsi kurang baik mengenai pajak, minimnya sosialisasi yang diberikan oleh fiskus, serta kurangnya pengetahuan baik pengetahuan mengenai peraturan perpajakan maupun penggunaan sistem aplikasi modern inilah yang membuat wajib pajak enggan untuk taat dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak orang pribadi baik karyawan swasta maupun negeri masih banyak yang belum paham mengenai perpajakan. Maka dapat dikatakan wajib pajak orang pribadi memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan pengetahuan sistem aplikasi modern yang rendah, sedangkan pengetahuan mengenai perpajakan yang rendah sangat rentan dengan penurunan kepatuhan pajak. Sehingga perlu di lakukan penelitian sehubungan dengan pengaruh pengetahuan perpajakan, informasi-informasi yang diberikan fiskus, serta pemahaman mengenai sistem aplikasi modern perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi berkaitan dengan kepatuhan perpajakan di Kabupaten Purworejo.

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan gabungan beberapa variabel dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Susmita & Supadmi, 2016) yang meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, (Saad, 2014) yang meneliti tentang pengetahuan perpajakan dan kepatuhan pajak di pandangan wajib pajak orang pribadi, (Rahayu, 2017) yang meneliti tentang hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (Kotawa, 2015) yang meneliti tentang hubungan antara

pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (Sarunan, 2015) yang meneliti tentang hubungan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan, (Syahbaniah, Marsusanti & Wati, 2017) yang meneliti tentang kajian efektifitas *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengambilan variabel ini didasarkan pada hasil ketiga variabel dari penelitian terdahulu memiliki nilai positif dan berpengaruh secara signifikan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada variabel yang digunakan, objek penelitian, serta sasaran penelitian. Variabel yang digunakan untuk penelitian saat ini adalah variabel pengetahuan perpajakan, variabel kualitas pelayanan fiskus, dan variabel penerapan *e-filing*. Adapun sasaran penelitian adalah wajib pajak orang pribadi baik karyawan swasta maupun negeri. Objek penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Peneliti ingin melihat apakah ketiga variabel ini juga memiliki hasil nilai positif dan berpengaruh secara signifikan ketika diterapkan di objek penelitian yang berbeda.

Maka dengan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti kembali variabel-variabel tersebut dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E-Filing* Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Adapun objek penelitian yang digunakan yaitu Wajib Pajak di KPP Pratama Purworejo.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menganalisis penagruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dalam bidang perpajakan khususnya mengenai kepatuhan

wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga nantinya bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi praktisi, diharapkan Direktorat Jenderal Pajak atau KPP mampu memberikan sosialisasi kepada wajib pajak guna meningkatkan wajib pajak sehingga mereka penerimaan pajak akan lebih efektif dan efisien.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dikelompokan menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab telaah pustaka, bab metode penelitian, bab pembahasan dan hasil penelitian, serta bab penutup.

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegiatan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori dan telaah pustaka sebagai dasar berpijak dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang mencakup variabel penelitian dan definisi operasional variabel,

populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil analisis penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Hasil penelitian disampaikan secara verbal dengan kata –kata dan secara matematis dalam bentuk angka-angka.

Bab V : Simpulan dan Saran

Pada bab ini merupakan penutup, pada bagian ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, dan saran yang diberikan pada pihak yang memerlukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori *Technology Acceptance Model*

Pada tahun 1989, Davis mengenalkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan sistem informasi. Dimensi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah *Perceived Ease of Use* dan *Easy of Learning.*

Dikaitkan dengan penelitian, menurut (Ahmad & Pambudi, 2013) dan (Aryati & Putritanti, 2017) teori TAM relevan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap sistem yang saat ini tengah dijalankan, yakni sistem *e-filing*. Peranan *Perceived Ease of Use*/kemudahan dalam penggunaan dan *Easy of Learning*/kemudahan dalam mempelajari dapat menentukan sikap penerimaan atau penolakan dari individu. Apabila individu yakni wajib pajak merasa mudah dan dapat dipahami dalam menggunakan sistem *e-filing* guna pelaporan pajak mereka, maka wajib pajak cenderung akan mau menggunakan dan penerapan *e-filing* menjadi lebih efektif dan efisien.

2.1.2. Teori Atribusi

Teori atribusi diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner dan rekan pada tahun 1974. Teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu

disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu (Robbins & Judge, 2014). Perilaku yang disebabkan oleh eskternal adalah apa yang kita bayangkan situasi memaksa individu untuk melakukannya. Ada 3 faktor dalam menentukan perilaku tersebut dari internal atau eksternal, yaitu (1) kekhususan, artinya seseorang akan mempresepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Kekhususan akan dinilai sebagai atribusi eksternal jika perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa oleh individu lain dan dinilai sebagai atribusi internal jika perilaku seseorang dianggap biasa saja oleh individu lain. (2) konsensus, artinya jika semua orang memiliki kesamaan cara pandang dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Konsesus dinilai sebagai atribusi eksternal jika konsensusnya rendah dan dinilai sebagai atribusi internal jika konsensusnya tinggi. (3) konsistensi, artinya jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten suatu perilaku seseorang maka orang tersebut akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal (Robbins & Judge, 2014).

Teori atribusi juga berkenaan tentang bagaimana seseorang dapat menjelaskan sebuah penyebab perilaku yang muncul baik dari diri sendiri maupun dari orang lain. Hal ini merupakan sebuah proses dimana seseorang dapat menarik kesimpulan mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku orang tersebut (Fikriningrum, 2012).

Pada penelitian ini, teori atribusi relevan untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan fiskus yang dimiliki oleh wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apakah sikap tersebut dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal dari wajib pajak itu sendiri.

2.1.3. *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Teori pembelajaran sosial menjelaskan tentang bagaimana seseorang mempelajari sesuatu berdasar pengamatan dan pengalaman secara langsung (Jatmiko, 2006). Menurut Bandura dalam (Robbins, 1996) bahwa di dalam teori pembelajaran sosial terdapat beberapa proses, yakni:

1. Proses perhatian (*attentional*)

   Ketika orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2. Proses penahanan (*retention*)

   Proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia

3. Proses reproduksi motorik

   Proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

4. Proses penguatan (*reinforcement*)

   Proses dimana indvidu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Terdapat kaitan antara teori pembelajaran sosial dengan pengetahuan perpajakan, yakni untuk menjelaskan bagaimana perilaku wajib pajak dalam

memenuhi kewajibannya membayar pajak. Jika lewat suatu pengamatan atau pengalaman langsung seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, maka hasil pungutan pajak telah memberikan kontribusi yang nyata dalam hal pembangunan di wilayahnya.

2.1.4. Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan pajak adalah ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Akib, Sari & Asnia, 2017). Kepatuhan terdapat ada 2 macam kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2017). Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 Jo No. 74/PMK/2012 kategori wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu sikap tunduk dan taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku dimana wajib pajak secara formal melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perpajakan dan secara substantif wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Adapun contoh dari kepatuhan secara formal yakni mendaftarkan diri dan memiliki NPWP, menghitung dan membayar pajak terutang, dan melaporkan SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan. Sedangkan contoh dari kepatuhan secara material yakni ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan dan wajib pajak melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.5. Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Resmi, 2014). Wajib pajak juga dapat dikatakan sebagai bagian dari penerimaan pajak yang apabila ia tidak ada maka tidak akan ada penerimaan pajak bagi negara. Wajib pajak yang taat terhadap peraturan pemerintah adalah wajib pajak yang tepat dalam membayar pajak serta mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan (Putri, 2017). Kewajiban wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas.
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetorkan pajak menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan.
8. - Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.

   - Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan kelancaran pemeriksaan, dan/atau

   - Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Wajib pajak dalam penelitian ini adalah wajib wajak orang pribadi, meliputi wajib pajak yang menerima penghasilan dari pekerjaan seperti pegawai swasta, pegawai BUMN, anggota TNI/POLRI, PNS, dan Pensiunan.

2.1.6. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui; kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal mata pelajaran. Dalam hal ini berarti pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui; kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal perpajakan. Pengetahuan adalah hasil tahu manusia, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik indra maupun lewat akal, dan dapat pula berupa objek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan (Mardiasmo, 2009). Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berdasarkan undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Pengetahuan perpajakan juga bisa dikatakan sebagai pemahaman atas hukum dan kewajiban perpajakan yang memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban hukumnya, misalnya seperti menghitung PPh terutang dan melaporkan SPT PPh dengan benar (Kotawa, 2015). Seseorang yang memiliki pendidikan mengenai perpajakan yang mumpuni akan mempunyai pengetahuan tentang perpajakan baik soal tarif pajak yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Sehingga penerimaan pajak yang masuk ke tiap kantor pajak

pun akan meningkat (Syafiiyah, 2017). Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan suatu ilmu perpajakan yang berisi tentang peraturan berdasar undang-undang serta kajian manfaat dari pajak itu sendiri yang dimiliki oleh wajib pajak. Pendidikan tentang pajak ini harus ditanamkan dan dimiliki oleh semua masyarakat agar mereka dapat memahami dan bisa mengaplikasikan ilmu tersebut ke dalam kehidupan sehari-hari sehingga mereka patuh dan mau menjalankan kegiatan pemerintahan.

2.1.7. Kualitas Pelayanan Fiskus

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari & Fidiana, 2017). Terdapat pengukuran kepuasan wajib pajak dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERQUAL) meliputi lima jenis, yakni (Pasuraman & Berry, 1985):

1. Kehandalan (*Reability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan

pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
4. Empati (*Emphaty*), berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.
5. Wujud nyata (*Tangibles*), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus dalam proses jasa.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yakni dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam mematuhi pelaksanaan perpajakan (Ningsih, 2015). Salah satu bentuk contoh upaya peningkatan kualitas pelayanan yakni Direktorat Jenderal Pajak melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan fiskus didasarkan pada kepuasan pelanggan atau wajib pajak baik orang pribadi maupun badan. Kepuasan dalam pelayanan fiskus tentu saja didasarkan pada beberapa kriteria, yakni kecepatan pelayanan fiskus dalam melayani wajib pajak,

kecakapan fiskus dalam menjelaskan informasi kepada wajib pajak, dan sikap keramahan fiskus saat melayani wajib pajak.

2.1.8. *E-Filing*

E-filing terdiri dari dua kata, yaitu: *electronic* dan *filing*. *Electronic* berarti penggunaan komputerisasi dan *filing* berarti pengisian formulir. Maka *e-filing* merupakan sistem terkomputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT tahunan (Nugroho & Abraham, 2017). *E-filing* juga bisa dikatakan sebuah sistem pelaporan pajak secara eletronik dimana sistem ini melalui aplikasi *software* atau menggunakan aplikasi *online* yang keduanya memerlukan koneksi internet. Sistem *e-filing* menyediakan beberapa petunjuk untuk pembayar pajak dalam melaporkan SPT nya (Sholeh, 2015). Menurut Direktorat Jenderal Pajak bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh orang pribadi dengan menggunakan formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan SPT nya secara langsung pada aplikasi *e-filing* di DJP *Online*. Sedangkan penyampaian laporan SPT lainnya, DJP *Online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *Loader e-SPT*. SPT yang diunggah pada *Loader e-SPT* di DJP *Online* adalah SPT Tahunan PPh Orang Pribadi formulir 1770, SPT Masa PPh Pasal 21/26, SPT Masa PPh Pasal 4 ayat 2, SPT Tahunan PPh Badan formulir 1771 dan SPT Masa PPN dan PPnBM. Melalui *Loader e-SPT* ini, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pembaharuan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam pelayanan kepada masyarakat terutama mengenai pelaporan SPT guna untuk pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Kelancaran dalam penggunaan sistem *e-filing* sendiri tentunya didukung dengan adanya kemauan untuk menambah pengetahuan mengenai teknologi informasi untuk mempermudah wajib pajak dalam mengoperasikan sistem tersebut serta adanya minat penggunaan *e-filing* yang dipengaruhi oleh rekan kerja, teman, maupun saudara (Lie & Sadjiarto, 2013).

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

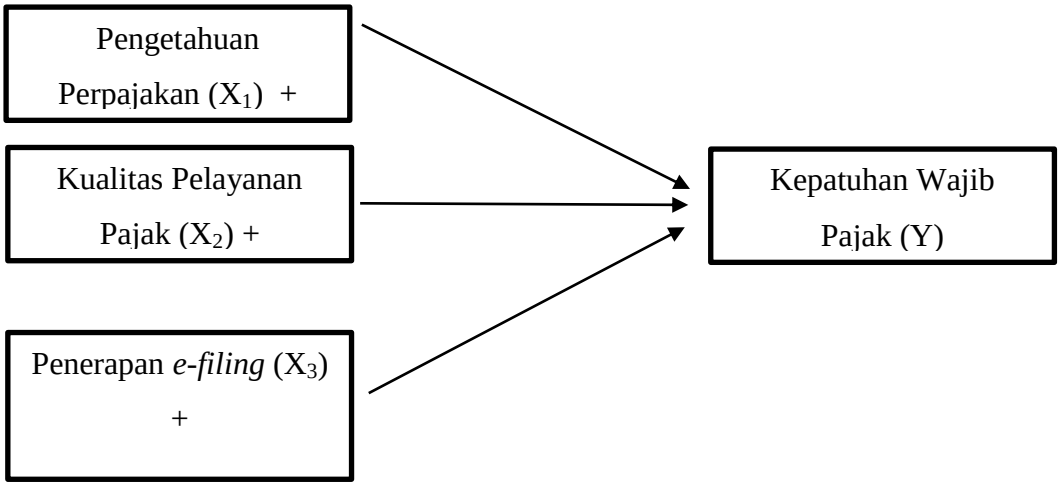
No	Peneliti Terdahulu	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016)	Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-filing*, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur	Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan wajib wajak orang pribadi
2	Natrah Saad (2014)	*Tax Knowledge, Tax Compelxity and Tax*	Pembayar pajak memiliki pengetahuan dasar

		Compliance: Taxpayer's View	mengenai perpajakan yang memadai dan sudah mampu memahami sistem pajak yang kompleks. Namun kompleksitas sistem perpajakan inilah sebagai faktor adanya perilaku ketidakpatuhan dalam membayar pajak oleh pembayar pajak.
3	Nurulita Rahayu (2017)	Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Bantul	Pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, ketegasan sanksi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan *tax amnesty* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Widya K Sarunan (2015)	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan

		Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan
5	Rifa Nurafifah Syahbaniah, Eva Marsusanti, dan Elga Wati (2017)	Kajian Efektifitas *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pajak Pratama Cianjur	Penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
6	Pratama Gilang Kotawa (2015)	Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini akan menjelaskan tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2.1 - Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4. Hipotesis Penelitian

2.4.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada teori pembelajaran sosial menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh suatu pengamatan atau pengalaman langsung yang dirasakan oleh orang tersebut. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pembelajaran dari sebuah pengamatan yang telah dilakukan oleh seseorang mengenai perpajakan, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki sehingga ketaatan dalam melaksanakan perpajakan akan semakin meningkat. Pengetahuan ini merupakan informasi-informasi yang dimiliki/didapat oleh wajib pajak sehingga mereka dapat mengerti dan memahami informasi tentang pajak. wajib pajak yang kurang mengerti dan memahami akan pajak cenderung tidak taat dan melakukan kecurangan-kecurangan dalam pajak. Sebaliknya jika wajib pajak mengerti dan memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan mau secara

aktif berkontribusi dalam pelaksanaan perpajakan. (Rahayu, 2017), (Saad, 2014), (Sari & Findiana, 2017), dan (Kotawa, 2015) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan menjadi faktor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh wajib pajak karena jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan maka dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja ataupun tidak sengaja (Saad, 2014). Melakukan sosialisasi peraturan perpajakan baik itu melalui penyuluhan, seruan moral, maupun penyediaan situs untuk mengakses peraturan perpajakan merupakan bentuk upaya untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga perilaku patuh akan tumbuh dalam diri wajib pajak (Kotawa, 2015). Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan sehingga terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu, 2017). Wajib pajak yang telah mengetahui seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sari & Findiana, 2017). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada teori atribusi menjelaskan bahwa teori ini merupakan salah satu proses pembentukan kesan bagaimana seseorang dapat menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Pada teori ini individu mencoba memahami sebab-sebab apa yang terjadi dari berbagai peristiwa yang dihadapinya sehingga individu tersebut dapat menarik kesimpulan atas peristiwa itu. Hal ini

ada kaitannya dengan kualitas pelayanan fiskus. Ketika pelayanan yang diberikan fiskus oleh wajib pajak memberikan kesan yang baik dan memuaskan dalam memberikan sebuah informasi, maka wajib pajak sebagai individu akan taat dan patuh dalam pelaksanaan perpajakan. Hal ini disebabkan karena adanya kesan yang baik dan memuaskan dari pihak wajib pajak yang dilihat dari pengamatan perilaku lawan bicara dengan dirinya. Kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak dapat dilihat dari bagaimana fiskus dapat memenuhi kebutuhan informasi ataupun kebutuhan lain yang berkaitan dengan pajak. Tentunya pelayanan yang diberikan ini mencakup kemampuan dan sikap fiskus kepada wajib pajak.

Pada penelitian (Akib, Sari & Asnia, 2017), (Sari & Findiana, 2017) dan (Susmita & Supadmi, 2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Fiskus yang memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan inilah yang diukur untuk melihat bagaimana fiskus dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak (Sari & Findiana, 2017). Pegawai yang kurang mumpuni dalam pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian wajib pajak dalam kesediaannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assesment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib

pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin meningkat (Akib, Sari & Asnia, 2017). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.3. Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada teori TAM menjelaskan tentang faktor- faktor apa saja yang menentukan penerimaan yang dilakukan oleh individu dalam penggunaan sebuah sistem informasi sehingga dapat menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan dalam menggunakan teknologi. Hal ini sangat berkaitan dengan penerapan sistem *e-filing* dalam penelitian. Ketika wajib pajak merasa mudah dan sederhana dalam penggunaan sistem *e-filing*, maka secara langsung minat seseorang untuk melaporkan SPT nya dengan tepat waktu akan meningkat sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun juga meningkat. *E-filing* diterapkan untuk semakin mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak. Semakin dipermudahkan akses, cara melaporkan, dan dapat dilakukan dimana saja wajib pajak berada maka diharapkan dapat meningkatkan perilaku patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Pada penelitian (Nugroho & Abraham, 2017), (Sholeh, 2015), (Syahbaniah, Marsusanti & Wati, 2017) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-filing* yang baik untuk diterapkan adalah saat memiliki kualitas informasi dan kualitas sistem yang bisa menyediakan informasi yang lengkap, akurat, disajikan secara tepat dan

penggunaan sistemnya mudah, cepat diakses, dapat dipercaya, fleksibel, dan dapat melindungi pengguna data wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Sholeh, 2015). Keefektifan dalam penerapan *e-filing* juga dilihat dari kerjasama kantor pajak dalam memberikan sosialisasi serta arahan bagi wajib pajak sehingga penerapan ini bisa dilaksanakan secara optimal (Syahbaniah, Marsusanti & Wati, 2017). Bentuk penerapan *e-filing* melalui program-program yang dijalankan yang mana program seperti sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dapat berupa tatap muka dengan wajib pajak dan sosialisasi secara tidak langsung berupa mengampanyekan *e-filing* melalui media cetak. Apabila dilaksanakan secara optimal maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat melalui penerapan *e-filing* (Nugroho & Abraham, 2017). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H3 :Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini membahas tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya di Kabupaten Purworejo.

3.2. Metode Penentuan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari satu pemberi kerja atau disebut dengan karyawan baik swasta maupun negeri dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Menurut data di KPP Pratama Purworejo, terdapat 76.265 orang yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi karyawan baik karyawan swasta maupun negeri. Dalam penelitian ini tidak semua wajib pajak menjadi obyek penelitian karena jumlah yang sangat besar sehingga tidak efisien waktu dan biaya apabila digunakan semua.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah yang ada di populasi. Apabila populasi besar maka peneliti tidak memungkinkan dapat mempelajari semua yang

ada karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga sehingga perlu adanya sebuah sampel dalam penelitian (Syafiiyah, 2017). Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Metode *simple radom sampling* ini secara acak sederhana memberikan kesempatan yang sama, yang bersifat tak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel. Metode ini hanya memerlukan satu tahap prosedur pemilihan sampel yang setiap elemen populasinya secara independen memiliki probabilitas satu kali tanpa pengembalian (Indriantoro & Supomo, 2002). Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan rumus (Hadi, 2009) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(\varepsilon)2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

ε = Standar error

Berdasarkan data di KPP Pratama Purworejo jumlah wajib pajak orang pribadi karyawan tahun 2017 adalah 76.265. Tingkat kesalahan atau standar error yang bisa ditolerir dalam penelitian ini adalah 10% yang ditentukan oleh peneliti. Jumlah sampel yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{76265}{1+76265(10\%)^2} = 99{,}86905 = 100$$ wajib pajak orang pribadi.

Diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99,86905 wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari pemberi kerja atau disebut dengan karyawan baik swasta maupun negeri. Berdasarkan jumlah

populasi dan tingkat kesalahan yang digunakan maka jumlah sampel adalah 100 wajib pajak orang pribadi.

3.2.3. Jenis Data

Data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari obyek penelitian tanpa melewati orang atau lembaga lain. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti mengenai pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filing*, dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan data sekunder merupakan data yang berkenaan dengan data wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner personal (*Personal Administrated Questionnares*) yakni proses pengumpulan data dengan menggunakan pernyataan tertulis dan dalam pendistribusian kuesioner tersebut peneliti memberikan penjelasan singkat mengenai tata cara pengisian dan memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuesioner tersebut (Wicaksono, 2014). Pengukuran pendapat responden dalam pengumpulan data dengan kuesioner menggunakan skala likert 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 : Tidak Setuju (ST)

Angka 3 : Netral (N)

Angka 4 : Setuju (S)

Angka 5 : Sangat Setuju (SS)

Metode pengukuran skala likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial termasuk di bidang bisnis (Syafiiyah, 2017). Adapun langkah-langkah dalam pengukuran data menggunakan skala likert adalah:

1. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel atau sub-sub variabel penelitian
2. Sub ataupun sub-sub variabel dijabarkan dalam indikator-indikator hingga masing-masing dapat diukur
3. Indikator-indikator yang ada dijadikan titik tolak dalam penyusunan *item-item* instrumen penelitian (*quesioner* atau *interview guide*)
4. Ukuran dari *item* mempunyai gradasi yang positif sampai sangat negatif atau sebaliknya.

3.2.4. Variabel Penelitian

3.1.1.1. Variabel Dependen

Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang patuh akan kewajiban mendaftarkan diri dan memiliki NPWP, melaporkan dan menyetorkan SPT, dan dapat menghitung serta membayarkan pajak sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Pada kuesioner penelitian ini, terdapat 6 pertanyaan dari penelitian terdahulu yang terdiri dari 2 pertanyaan dari penelitian (Ningsih, 2015) dan 4 pertanyaan dari penelitian (Ghassani, 2017).

3.2.5. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1.1.2. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah suatu pemahaman wajib pajak mengenai hal yang berkaitan dengan perpajakan seperti pengertian dari pajak, manfaat pajak bagi kehidupan mereka, aturan-aturan pajak yang berlaku, dan cara melaksanakan kegiatan pajak yang sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga wajib pajak dapat mengaplikasikan ke dalam kehidupannya. Adapun pengetahuan perpajakan dapat dilihat dari kepemilikan NPWP, penyampaian dan pelaporan SPT, kesesuaian pembayaran pajak serta sanksi berkaitan dengan pembayaran pajak, dan pemahaman akan kewajiban dan hak sebagai wajib pajak. Pada kuesioner penelitian ini, terdapat 5 pertanyaan dari penelitian terdahulu dari penelitian (Ghassani, 2017).

3.1.1.3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus adalah suatu mutu dari pelayanan yang diberikan petugas pajak berkenaan dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Dalam hal ini pelayanan fiskus meliputi penguasaan mengenai pelayanan kepada wajib pajak, kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan prosedur yang ditentukan, serta sikap dan tanggapan atas layanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Pada kuesioner penelitian ini, terdapat 6 pertanyaan dari penelitian terdahulu yang terdiri 4 pertanyaan dari penelitian (Harjanti, 2015) dan 2 pertanyaan dari penelitian (Ningsih, 2015).

3.1.1.4. Penerapan *E-Filing*

Penerapan *e-filing* adalah suatu pengaplikasian modernisasi sistem administrasi perpajakan yang telah dibuat oleh Dirjen Pajak untuk lebih

memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya sehingga tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak, sistem *e-filing* ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Pada kuesioner penelitian ini, terdapat 6 pertanyaan dari penelitian terdahulu yakni dari penelitian (Mairani, 2016).

3.3. Metode Analisa Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan analisa data menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan suatu metode untuk mengolah, menganalisis, dan membahas data yang diperoleh dengan lebih dari satu variabel independen dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun bersama-sama. Alat analisis yang digunakan terdiri dari:

3.3.1. Uji Kualitas Data:

3.1.1.5. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrument, Saragih dalam (Aspasita, 2017). Untuk menguji apakah angket yang digunakan memenuhi syarat validitas, pada dasarnya digunakan korelasi *Pearson*. Cara analisisnya dengan cara menghitung koefisiensi korelasi antara masing-masing nilai pada nomor pertanyaan dengan nilai total dari nomor pertanyaan tersebut. Koefisiensi korelasi yang diperoleh masih harus diuji signifikansinya bisa menggunakan uji t atau membandingkan dengan r tabel dengan asumsi:

a) Bila t hitung > dari tabel atau r hitung > dari r tabel, maka nomor pertanyaan tersebut valid atau jika koefisien korelasi r > 0,05 maka instrumen dianggap valid

b) Bila t hitung < dari t tabel atau t hitung < dari r tabel, maka nomer pertanyaan tersebut tidak valid atau jika r < 0,05 maka instrumen yang digunakan tidak valid.

Uji validitas ini menguji ketepatan instrumen dalam mengukur variabel Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Filing*, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

3.1.1.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan alat ukur secara tepat, tidak hanya menggunakan alat ukur (Hadi, 2009). Menurut Saragih dalam (Aspasita, 2017), perhitungan realibilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Jika nilai:

a) *Cronbach Alpha* atau a > 0,60 maka instrumen *reliable*

b) Jika *Cronbach Alpha* a < 0,60 maka instrumen tidak *reliable*.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui besarnya indeks instrumen dari variabel Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Filing* dan Kepatuhan Pajak.

3.3.2. Uji Asumsi Klasik

3.1.1.7. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam penelitian, suatu data terdistribusi secara normal atau tidak (Gozhali, 2009). Model regresi yang

baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dapat juga menggunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov test* untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal. Dengan pedoman pengambilan keputusan:

a) Nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas <0,05 distribusi adalah tidak normal.
b) Nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas >0,05 distribusi adalah normal.

3.1.1.8. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui kesalahan standard estimasi model penelitian. Multikolinearitas dideteksi dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan membandingkan koefisien antar variabel independen (Gozhali, 2009). Menurut Saragih dalam (Aspasita, 2017) multikolinearitas terjadi jika terdapat hubungan linier antara independen variabel yang dilibatkan dalam model. Jika terjadi gejala multikolinearitas yang tinggi, *standard error* koefisiensi regresi akan semakin besar dan mengakibatkan *confidence interval* untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadi kekeliruan, menerima hipotesis yang salah. Nilai *tolerance* yang lebih besar dari 10% dan VIF kurang dari 10 pada uji multikolinearitas dapat menyimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinearitas.

3.1.1.9. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokesdastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual absolut dari suatu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedositas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan uji glejser, yakni meregresikan model regresi linear yang digunakan untuk mendapatkan nilai residualnya yang kemudian diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel bebas. Model regresi dikatakan bebas heteroskedastisitas signifikansi t dari hasil meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas lebih dari 0,05.

3.3.3. Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh independen variabel terhadap variabel dependen dilakukan dengan analisa data dan menerapkan model statistik regresi linier berganda. Model statistik regresi berganda adalah model yang digunakan untuk memperoleh suatu persamaan yang menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e}$$

Dimana:

Y : Subyek dalam variable dependen yang diprediksikan

a : Harga Y ketika harga X = 0 (Harga Konstan)

b_1, b_2, b_3 : Angka arah atau koefisien regresi

X_1 : Pengetahuan Perpajakan

X_2 : Kualitas Pelayanan Fiskus

X_3 : Penerapan *E-Filing*

e : random error

Alat ini digunakan untuk memprediksi bagaimana arah hubungan variabel independen dengan dependen, apakah setiap variabel independen yang ada di dalam penelitian ini memiliki hubungan positif atau negatif terhadap variabel depeden.

3.1.1.10. Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentase variasi variabel independen pada model dapat menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisar antara $0<R^2<1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen.

3.1.1.11. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Uji t dalam penelitian digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan *Hypotheses Null* dan *Alternate Hypotheses* (Ho dan Ha), yakni Ho merupakan pernyataan tentang tidak adanya hubungan dan Ha merupakan pernyataan tentang adanya hubungan:

   Ho : $\beta1=\beta2=0$

   Ha : $\beta1=\beta2\neq0$

   Sehingga dapat dirumuskan menjadi:

Ho_1: Tidak ada hubungan positif antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha_1: Adanya hubungan positif antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ho_2: Tidak adanya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha_2: Adanya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ho_3: Tidak adanya hubungan positif antara Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha_3: Adanya hubungan positif antara Penerapan *E-Flling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Dalam menentukan apakah Ho akan ditolak atau diterima, penulis dapat membandingkan nilai probabilitas (p) dengan nilai alfa (α). Nilai alfa (α) yang dikehendaki adalah sebesar 5% dan untuk mengetahui P-*value* dapat dilihat dengan menggunakan program SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: jika P-*value* ≤ α maka Ho akan ditolak atau Ha diterima dan jika P-value ≥ α maka Ho akan diterima atau Ha ditolak.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab analisis data dan pembahasan ini terbagi menjadi enam bagian. Pada bagian pertama menjelaskan tentang hasil pengumpulan data mengenai jumlah sampel dan data yang dianalisis. Bagian kedua menjelaskan tentang profil responden yang didasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan sumber informasi mengenai perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Bagian ketiga menjelaskan analisis deskriptif varriabel dalam penelitian yang menunjukkan nilai minimum dan maksimum, rata-rata, serta standar deviasi dari setiap variable penelitian. Bagian keempat menjelaskan tentang hasil pengujian instrument penelitian mengenai hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Bagian kelima menjelaskan tentang hasil pengujian instrumen menjelaskan hubungan antarvaribel dalam penelitian. Bagian keenam menjelaskan tentang hasil pengujian hipotesis mengenai hasil pengolahan data yang akan menentukan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Jumlah populasi yang tercatat sebesar 76.265 wajib pajak pada kurun waktu 2013-2017. Guna mengefisiensikan waktu dan biaya, maka peneliti tidak akan menggunakan populasi wajib pajak tersebut secara keseluruhan. Peneliti akan melakukan

pengambilan sampel dari 76.256 wajib pajak orang pribadi dengan rumus sebagai berikut (*margin of error* sebesar 10%):

$$N = \frac{76265}{1+76265(10\%)^2}$$

=99,86905 = 100 wajib pajak orang pribadi

Maka sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebesar 100 wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Purworejo. Namun pada penelitian ini peneliti ingin menambahkan 20 responden sehingga menjadi 120 responden. Hal ini dikarenakan pada penelitian terdahulu responden yang diambil rata-rata 100 responden dan peneliti ingin menggunakan lebih responden agar hasil lebih baik.

4.1.2. Penyebaran kuesioner dan pengambilan data

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini diawali dengan permintaan izin penelitian yang disampaikan oleh peneliti ke Kantor Wilayah. Kanwil Jateng terletak di Jalan MT Haryono no 5 Surakarta. Kemudian surat pernyataan perizinan tersebut diserahkan ke KPP Pratama Purworejo di bagian Kepala Sub Bagian Umum. Setelah itu peneliti memberikan *copy*an surat perizinan dari Kanwil ke bagian TPT lalu penyebaran kuesioner baru dapat dilakukan. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 120 responden dalam waktu 10 hari.

Pada pengambilan data untuk keperluan penelitian, peneliti memberikan surat perizinan dari Kanwil sebagai pengantar ke Kepala Sub Pengolahan Data dan Informasi. Adapun data yang diminta oleh peneliti diantaranya adalah data jumlah wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Purworejo dalam kurun watu 5

tahun, data jumlah wajib pajak yang terkena sanksi pajak atas pelanggaran dalam melaksanakan perpajakannya dalam kurun waktu 2 tahun, data prosentase kepatuhan wajib pajak dalam kurun waktu 5 tahun, dan data prosentase pencapaian target kepatuhan wajib pajak yang telah diberlakukan oleh pemerintah.

4.2. Analisis Karakteristik Responden

Analisis karakteristik pada responden ini diantaranya adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan informasi yang didapatkan wajib pajak mengenai perpajakan. Karakteristik ini menjelaskan karakter seorang wajib pajak dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor dalam mempengaruhi individu untuk menyikapi sebuah permasalahan atau tingkat kepentingan mengenai perpajakan secara masing-masing. Hasil angket yang telah disebar menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	70	58,33%
Perempuan	50	41,67%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil bahwa laki-laki memiliki jumlah 70 orang dengan prosentase 58,33% dan perempuan memiliki jumlah 50

orang dengan prosentase 41,67%. Dalam hal ini berarti responden laki-laki lebih mendominasi dalam penelitian atau dapat dikatakan bahwa wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Purworejo lebih banyak laki-laki daripada perempuan.

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan faktor selanjutnya dalam menentukan penilaian individu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Penilaian tersebut bisa dalam segi pengalaman dan keyakinan mereka akan pajak karena hal tersebut memiliki penilaian yang berbeda-beda dari sudut pandang wajib pajak dalam menanggapi persoalan perpajakan.

Tabel 4.2 Tabel Usia Responden

Usia	Frekuensi	Prosentase
Kurang dari 25 Tahun	7	5,83%
25-35 Tahun	5	4,17%
36-45 Tahun	29	24,17%
Diatas 45 Tahun	79	65,83%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil bahwa wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Purworejo didominasi oleh usia 36-45 tahun dan diatas 45 tahun. Bagi individu yang memiliki usia diantara dibawah 45 tahun

dimungkinkan masih dinamis dalam hal perkembangan pengetahuan perpajakan, namun usia diatas 45 tahun dimungkinkan kurang dinamis dalam hal tersebut.

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor selanjutnya untuk dapat melihat bagaimana pandangan seseorang terhadap persoalan mengenai perpajakan. Hampir sama dengan usia, namun pada riwayat pendidikan seseorang ini cenderung bisa dilihat bagaimana perbedaan pemikirannya, bagaimana merespon suatu permasalahan, serta seberapa luas pengetahuan yang dimiliki. Hasil pengisian kuesioner dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tabel Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	14	12%
D1/D2/D3	11	9%
S1/D4	81	68%
S2	14	12%
S3	0	0
Total	120	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Purworejo memiliki tingkat

pendidikan Sarjana atau S1/D4 yakni sebesar 68%. Sedangkan peringkat kedua memiliki tingkat pendidikan SMA dan S2 yakni sebesar 12% dan peringkat ketiga adalah D1/D2/D3 yakni sebesar 9%. Dalam hal ini maka responden untuk penelitian ini dikatakan sudah memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan pun juga memiliki pengaruh terhadap sikap seseorang dalam menyikapi permasalahan perpajakan, hal ini dimungkinkan karena hasil kerja atau biasa disebut gaji/upah seringkali dikaitkan dengan pembayaran pajak. Maka disinilah akan muncul sikap seseorang untuk mengambil keputusan apakah ia mau atau tidak membayarkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana hal itu pastinya akan mengurangkan gaji/upah yang didapatkan. Jumlah responden dengan jenis pekerjaan dalam kuesioner ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Tabel Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Pegawai Swasta	19	16%
Pegawai BUMN	29	24%
Pegawai Negeri Sipil	72	60%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan wajib pajak orang pribadi adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yakni 60% kemudian Pegawai BUMN yakni 24%, dan Pegawai Swasta yakni 16%.

4.2.5. Karakteristik Responden dari Sumber Informasi

Sumber informasi yang didapatkan oleh responden menjadi faktor untuk melihat bagaimana seseorang dapat mengerti informasi *up to date* mengenai perpajakan dan apakah informasi tersebut disampaikan secara benar sehingga seseorang dapat mengambil sikap untuk bisa menanggapi permasalahan perpajakaan saat itu. Hasil dari penyebaran kuesioner berkaitan dengan sumber informasi yang diperoleh responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 Tabel Sumber Informasi yang Didapatkan Responden

Sumber Informasi	Frekuensi	Prosentase
Media Cetak	6	5%
Media Elektronik	1	1%
Petugas Pajak	98	82%
Relasi/teman	15	13%
Total	120	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa sumber informasi yang banyak diterima oleh wajib pajak berasal dari petugas pajak dengan prosentase 82%, relasi/teman sebesar 13%, media cetak sebesar 5%, dan media elektronik sebesar 1%.

4.3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai semua variabel yang digunakan dalam penelitian. Gambaran umum mengenai variabel ini berupa data dari masing-masing variabel secara umum atas data yang diolah, antara lain: *mean*, minimum, maksimum dan standar deviasi. Penelitian ini dihasilkan perhitungan kuesioner sehubungan dengan variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini antara lain: pengetahuan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan fiskus (X_2), dan penerapan *e-filing* (X_3). Hasil dari statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	120	2,50	5,00	4,0864	0,51399
Kualitas Pelayanan Fiskus	120	2,40	5,00	3,9667	0,56231
Penerapan *E-Filing*	120	2,00	5,00	4,1597	0,54934
Kepatuhan Wajib Pajak	120	2,20	5,00	4,4567	0,59419
Valid N (listwise)	120				

Sumber: Hasil olah SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengetahuan Perpajakan

Hasil penilaian responden terhadap variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 2,50 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 4.0864 dengan standar deviasi sebesar 0,51399. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan

standar deviasi sebesar 0,51399 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,51399 lebih kecil dari nilai rata-rata.

b. Kualitas Pelayanan Fiskus

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai minimum sebesar 2,40 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 3,9667 dengan standar deviasi sebesar 0,56231. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,56231 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,56231 lebih kecil dari nilai rata-rata.

c. Penerapan *E-Filing*

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai minimum sebesar 2,00 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 4,1597 dengan standar deviasi sebesar 0,54934. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,54934 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,54934 lebih kecil dari nilai rata-rata.

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai minimum sebesar 2,20 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (*mean*) variabel pengetahuan perpajakan adalah 4,4567 dengan standar deviasi sebesar 0,59419. Nilai rata-rata tersebut berarti dari skala 1-5, range jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan terletak antara netral dan setuju. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,59419 menunjukkan bahwa penyimpangan data yang kecil karena standar deviasi sebesar 0,59419 lebih kecil dari nilai rata-rata.

4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Pada sebuah penelitian tentunya akan ada pengujian terhadap instrumen penelitian. Pengujian ini diantaranya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang ada di program SPSS.

4.4.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Dalam pengertian yang mudah dipahami, uji validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Validitas *item* tes berbentuk uraian yang menggunakan rumus korelasi *product moment*. Pengujian validitas instrumen ini menggunakan program SPSS 17.00. Syarat

minimum yang memenuhi apakah item pada kuesioner penelitian tersebut valid atau tidak adalah jika r hitung>r tabel. Pada *item* kuesioner penelitian ini dianggap valid apabila r hitung>0,05. Hasil dari pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas

Variabel	***Item***	**R hitung**	**R tabel**	**Keterangan**
Kepatuhan Pajak	*Item 1*	0,702	0,05	Valid
	Item 2	0,618	0,05	Valid
	Item 3	0,761	0,05	Valid
	Item 4	0,762	0,05	Valid
	Item 5	0,758	0,05	Valid
	Item 6	0,754	0,05	Valid
Pengetahuan Perpajakan	*Item 1*	0,556	0,05	Valid
	Item 2	0,673	0,05	Valid
	Item 3	0,816	0,05	Valid
	Item 4	0,758	0,05	Valid
	Item 5	0,762	0,05	Valid
Kualitas Pelayanan	*Item 1*	0,742	0,05	Valid
	Item 2	0,794	0,05	Valid
	Item 3	0,659	0,05	Valid

Variabel	***Item***	**R hitung**	**R tabel**	**Keterangan**
	Item 4	0,800	0,05	Valid
	Item 5	0,789	0,05	Valid
	Item 6	0,866	0,05	Valid
Penerapan E-Filing	*Item 1*	0,962	0,05	Valid
	Item 2	0,931	0,05	Valid
	Item 3	0,935	0,05	Valid
	Item 4	0,969	0,05	Valid
	Item 5	0,958	0,05	Valid
Kepatuhan Pajak	*Item 1*	0,702	0,05	Valid
	Item 2	0,618	0,05	Valid
	Item 3	0,761	0,05	Valid
	Item 4	0,762	0,05	Valid
	Item 5	0,758	0,05	Valid
	Item 6	0,754	0,05	Valid
Pengetahuan Perpajakan	*Item 1*	0,556	0,05	Valid
	Item 2	0,673	0,05	Valid
	Item 3	0,816	0,05	Valid

Variabel	***Item***	**R hitung**	**R tabel**	**Keterangan**
	Item 4	0,758	0,05	Valid
	Item 5	0,762	0,05	Valid
Kualitas Pelayanan	*Item 1*	0,742	0,05	Valid
	Item 2	0,794	0,05	Valid
	Item 3	0,659	0,05	Valid
	Item 4	0,800	0,05	Valid
	Item 5	0,789	0,05	Valid
	Item 6	0,866	0,05	Valid
Penerapan *E-Filing*	*Item 1*	0,962	0,05	Valid
	Item 2	0,931	0,05	Valid
	Item 3	0,935	0,05	Valid
	Item 4	0,969	0,05	Valid
	Item 5	0,958	0,05	Valid

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan memiliki r hitung yang lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan valid yang berarti pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai instrumen dalam pengukuran data penelitian.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dipercaya/dihandalkan apabila jawaban seorang responden terhadap pertanyaan yang diajukan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Cara mengetahui apakah suatu kuesioner dapat dihandalkan atau tidak dengan cara melihat *cronbach alpha (a)*. Apabila *cronbach alpha*>0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel atau dapat dihandalkan, sedangkan *cronbach alpha*<0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas pada kuesioner penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Data Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai *cronbach alpha* (>0,50)	Keterangan
Kepatuhan Pajak	0,817	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,764	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,864	Reliabel
Penerapan *E-Filing*	0,973	Reliabel

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh instrumen kuesioner dalam pengujian reliabilitas tersebut memiliki nilai *cronbach alpha* masing-masing diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian ini dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.5. Analisis Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smimov* yang dihitung menggunakan SPSS 17.0. Sebuah data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas >0,05 sedangkan apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas <0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9 Data Uji Normalitas

Nilai signifikansi > 0.05	Keterangan
0,330	Distribusi data normal

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi/probabilitas sebesar 0,330 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.5.2. Uji Multikoliniearitas

Pengujian multikoliniearitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya hubungan/korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Pada model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak adanya hubungan/korelasi antar variabel independen. Cara untuk mendeteksi

adanya multikoliniearitas adalah dengan melihat tabel VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance.* Apabila dalam penelitian ini menunjukkan nilai *tolerance* yang lebih besar 10% dan VIF kurang dari 10 pada uji multikoliniearitas maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikoliniearitas. Hasil pengujian multikoliniearitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10 Data Uji Multikoliniearitas

Variabel	Nilai *tolerance*<0.1	Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) >10	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,659	1,517	Tidak terjadi multikoliniearitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,687	1,456	Tidak terjadi multikoliniearitas
Penerapan *E-Filing*	0,871	1,149	Tidak terjadi multikoliniearitas

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,659 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF 1,517 yang lebih kecil dari 10, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,687 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,456 yang lebih kecil dari 10, dan variabel Penerapan *E-Filing* memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,871 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,149 yang lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bebas dari multikoliniearitas.

4.5.3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dari residual absolut dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dianggap tidak terjadi heterokedastisitas atau bisa disebut dengan homokedastisitas. Apabila varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi dikatakan bebas dari heterokedastisitas apabila signifikansi t dari hasil meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas lebih dari 0,05 sedangkan apabila nilai signifikansi t dari hasil meregresi nilai absolut terhadap variabel bebas kurang dari 0,05 maka dikatakan terjadi heterokedastisitas. Hasil dari pengujian heterokedastisitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11 Data Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi >0.05	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,353	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,535	Tidak terjadi heterokedastisitas
Penerapan *E-Filing*	0,173	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2018

4.6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk pengujian hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan

untuk menguji apakah ada hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Adapun hasil regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Tabel Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	Sig.	Kesimpulan
		B		
1	(Constant)	1,008	0,004	
	Pengetahuan Perpajakan	0,420	0,000	H_1 didukung
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,192	0,015	H_2 didukung
	Penerapan *E-Filing*	0,138	0,033	H_3 didukung

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y=1{,}008+0{,}420X_1+0{,}192X_2+0{,}138X_3+e}$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

a. Konstanta sebesar 1,008 menunjukkan bahwa jika variable independen (pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing*) diasumsikan tidak mengalami adanya perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 1,008%
b. Variabel X_1 atau pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,420 berarti setiap kenaikan pengetahuan perpajakan sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,420%. Nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 maka dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang memiliki arti pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama didukung.

c. Variabel X_2 atau kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,192 berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan fiskus sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,192%. Nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,015 maka dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua didukung.

d. Variabel X_3 atau penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,138 berarti setiap kenaikan penerapan *e-filing* sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,138%. Nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,033 Maka dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga didukung.

4.7. Pengujian Hipotesis

4.7.1. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Pengujian determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin kecil nilai koefisien determinasi maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah dan semakin besar nilai koefisien determinasi maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat. Hasil pengujian di atas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13 Tabel Uji Koefisien Determinasi

Adjusted R Square	*R Square*	*Std. Error of the Estimate*	Keterangan
.437	0,451	0,38571	Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 45,1%

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 adalah sebesar 45,1% yang berarti bahwa Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2), dan Penerapan *E-Filing* (X_3) mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan selebihnya dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

4.7.2. Uji Statistik T

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian yakni pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai probabilitas signifikansi untuk variabel X_1 atau pengetahuan perpajakan adalah sebesar 0,004 (P-*value*<0.05). Maka nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan memiliki arti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel X_2 atau kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 0,000 (P-*value*<0.05). Maka nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan memiliki arti bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel X_3 atau penerapan *e-filing* adalah sebesar 0,033 (P-*value*<0.05). Maka nilai

signifikansi kurang dari 0,05 dan memiliki arti bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.8. Pembahasan

4.8.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai X_1 yakni pengetahuan perpajakan memiliki nilai t hitung sebesar 0,420 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (P-*value*<0,05). Maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan (Y). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, semakin meningkat pula jaminan kepatuhan dalam perpajakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian (Rahayu, 2017), (Kotawa, 2015), dan (Saad, 2014) bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Orang yang memiliki dan memahami pengetahuan mengenai perpajakan yang baik cenderung akan patuh dalam kegiatan perpajakan karena bagi mereka perpajakan penting bagi kehidupan baik diri sendiri maupun bernegara. Selain itu memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan sangat membantu petugas pajak dalam pelaksanaan perpajakan, seperti penerapan *self assesment system* dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

4.8.2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai X_2 yakni kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai t hitung sebesar 0,192 dengan nilai signifikansi

0,015 (P-*value*<0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik seperti memberikan informasi detail, cepat, dan tanggap sangat diperlukan dalam hal memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam proses pembayaran maupun pelaporan pajaknya. Pelayanan yang diperlukan bukan hanya pelayanan *offline* atau pada saat wajib pajak datang ke Kantor Pajak, tetapi dapat juga pelayanan melalui telepon atau *online.* Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Susmita & Supadmi, 2017) bahwa wajib pajak yang mendapatkan pelayanan yang baik dari fiskus justru cenderung akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya sebab dengan pelayanan yang berkualitas, maka akan membuat wajib pajak merasa puas. Semakin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.8.3. Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai X_3 yaitu penerapan *e-filing* memiliki nilai t hitung sebesar 0,138 dengan nilai signifikansi 0,033 (P-*value*<0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *e-filing* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak ini memang dibutuhkan oleh wajib pajak orang pribadi khususnya bagi mereka yang memiliki pekerjaan di kantor atau perusahaan yang susah mengambil waktu untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajak mereka. Penerapan sistem *e-filing* yang baik diharapkan dapat membuat wajib pajak puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian

ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya oleh (Syahbaniah, Marsusanti & Wati 2017) dan (Susmita & Supadmi, 2017) bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerapan sistem *e-filing* ini diharapkan mampu memudahkan akses wajib pajak dalam proses perpajakannya sehingga kepuasan wajib pajak dapat terjaga. Kepuasan yang terjaga inilah yang akan mengubah perilaku wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat.

BAB V

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi khususnya yang memiliki penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja seperti pegawai baik swasta maupun negeri yang tercatat di KPP Pratama Purworejo. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adanya pengetahuan/wawasan yang diberikan oleh wajib pajak dari fiskus, atau dari sumber manapun yang diperoleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebab semakin banyaknya pengetahuan yang didapat, wajib pajak akan semakin memahami apa fungsi dan manfaat terkait dengan pajak untuk dirinya sendiri sehingga akan meningkatkan kesadaran berkontribusi dalam kegiatan perpajakan.
2. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus/petugas pajak yang baik dan cepat akan membuat wajib pajak puas dalam mendapatkan bantuan dan informasi mengenai perpajakan. Rasa puas yang dihasilkan inilah yang mendorong wajib pajak patuh terhadap pajak. Namun ketika kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti kurang tanggap,

kurang cepat, dan waktu yang lama justru akan membuat wajib pajak enggan untuk patuh karena beranggapan bahwa mereka sudah meluangkan waktunya untuk pajak namun *feedback* yang didapatkan justru tidak sesuai dengan ekspektasi.

3. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sistem *e-filing* yang telah dibuat oleh pemerintah memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Justru dengan adanya sistem *e-filing* ini, mereka dapat melaporkan pajaknya dimanapun dan kapanpun tanpa harus memangkas biaya dan waktunya.

5.1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang diharapkan dapat disempurnakan pada penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian ini:

Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak yang ada di KPP Pratama Purworejo. Pengisian kuesioner ini dimungkinkan kurang sempurna karena responden yang mengisi kuesioner ini juga sedang dalam kondisi mengurus kewajibannya di KPP, sehingga hal ini dapat saja mengakibatkan pengisian kuesioner kurang fokus.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan saran diatas, maka didapatkan saran untuk penelitian selanjutnya, yakni:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan metode pengumpulan data yang digunakan selain kuesioner seperti wawancara sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih objektif.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian dengan menambahkan objek penelitian, seperti penelitian tidak hanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kecil namun bisa diperluas lagi di Kantor Pajak Besar (LTO) dan Kantor Wilayah Pajak serta menambahkan variabel dalam penelitian dan menambah periode pengamatan lebih dari satu tahun.

5.3. Implikasi Penelitian

Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Purworejo. Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang mumpuni, mendapatkan pelayanan di Kantor Pajak dengan baik, cepat, dan tanggap, serta sistem *e-filing* yang membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Meskipun memiliki hasil yang positif, alangkah lebih baik lagi apabila pemerintah tetap kreatif membuat strategi-strategi untuk menarik minat dan menambahkan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan sehingga target kepatuhan dapat optimal. Selain itu, pemberian arahan dalam menggunakan sistem *online* pelaporan perpajakan pun juga diperlukan mengingat banyaknya pegawai negeri ataupun swasta yang sudah berumur tidak muda dan banyak pula dari mereka yang kurang memahami tentang sistem *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad & Pambudi, B. S. 2013. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri)."*Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9): 1689–1699. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Akib, M., Sari, I.M., & Asnia. 2016. "Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)."*Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *1*, 1–13.

Aryati, T. & Putritanti, L. R. 2017. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, *4*(3), 1155–1168. https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4669

Aspasita, M. S. R. 2017. "Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)" Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

Direktorat Jenderal Pajak. 2015. Laporan Tahunan 2015. Jakarta. http://www.pajak.go.id/sites/default/files/DJP%20AR%202015%20Fullpages%20-%20Indonesia%20%28Lowres%29.pdf

Fikriningrum, W. K. 2012. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak"

Skripsi, Universitas Diponegoro.

Ghassani, N. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating." Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

Ghozali, I. 2009. Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Univertas Diponegoro

Hadi, S. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Kuantitatif*. Yogyakarta: Ekonisia.

Harjanti, D. G. 2015. "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Perak di Kotagede, Yogyakarta." Skripsi: Universitas Islam Indonesia.

Indriantoro, N dan Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. BPFE-Yogyakarta.* Yogyakarta.

Jatmiko, A N. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)" Thesis, Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Kementerian Keuangan. 2016. Informasi APBN 2016 Mempercepat Pembangunan Infrastruktur Untuk Memperkuat Pondasi Pembangunan yang Berkualitas. Jakarta. https://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/bibfinal.pdf

Kotawa, P. G. 2015. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peredaran Bruto Tertentu Studi Kasus Di Pasar Tanah Abang (Blok A, B, dan F)." Skripsi, Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.

Lie, I. & Sadjiarto. 2013."Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*." *Tax & Accounting Review, Vol.3, No.2*.

Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta: Cv. Andi.

Mardiasmo. 2009. Perpajakan. Yogyakarta: Cv. Andi.

Mairani, H. 2016. "Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sistem *E-Filing* Sebagai Variabel Intervening." Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

Ningsih, M. W. 2015. "Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Penyuluhan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Wajib Pajak Badan KPP Sleman)" Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

Nugroho, R. A. & Abraham, C. D. 2017. "Implementasi Strategi KPP Pratama Surakarta dalam Meningkatkan Pengguna E-Filing di Kota Surakarta."*Spirit Publik, 12*, 1–13.

Putri, S. A. 2017. "Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman dan Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Terhadap Pelayanan Petugas Pajak, Persepsi Kesesuaian Tarif, dan Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." Skripsi,

Universitas Islam Indonesia.

Parasuraman, V. A. Z. & Berry, L. L. 1985. "SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Marketing Consumer Perceptions of Service Quality." Journal of Marketing

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, http://www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2007/192~PMK.03~2007Per.HTM

Rahayu, N. 2017. "Pengaruh Tax Amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak."*Jurnal iImiah Indonesia*, *2*(3), 124–133. Retrieved from http://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/90/147

Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, S.P. (1996). Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo.

Robbins, P.S. & Judge, A.T. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Saad, N. 2014. "Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View."*Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *109*(1), 1069–1075. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590

Sari, V. A. P. & Fidiana. 2017. "Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak."*Jurnal Ilmu*

dan Riset Akuntansi, *6*, 745–760.

Sarunan, W. K. 2015. "The Effect of Modernization on Tax Administration System To Obedience of Individual Taxpayer And Tax Payer I The Primary Tax Office Manado."*Jurnal EMBA*, *3*(4), 518–526.

Sholeh, A. R. 2015. "An Analysis Of The Influence Of E-Filing Tax System On Individual Income Tax Compliance (An Empirical Study in Yogyakarta and Central Java)" Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

Sugiono, 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*) : Alfabeta.Bandung.

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 Universitas Udayana*, *2*, 1239–1269.

Syafiiyah, N. R. 2017. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kabupaten Purworejo." Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

Syahbaniah, N.R., Marsusanti, E., & Wati, E. 2017. "Kajian Efektifitas E-Filing Terhadap Pratama Cianjur."*Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi*, 301–305.

Undang-undang Republik Indonesia No. 28 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2007, www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2007_28.pdf

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 tentang Pelayanan Publik 2009, http://prokum.esdm.go.id/uu/2009/UU%2025%202009.pdf

Wicaksono, M. A. 2014. Pengaruh Persepsi Sistem Perpajakan, Keadilan Pajak, Diskriminasi Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Perilaku Penggelapan Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Purworejo)" Skripsi, Universitas Diponegoro.

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Di Tempat

Dengan hormat,
Perkenalkan saya mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian pendidikan. Penelitian yang sedang saya lakukan berjudul :

"Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E-Filing* Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)"

Sehubungan dengan hal tersebut, saya menyusun kuesioner yang didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan yang dimaksudkan untuk memperoleh penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i, khususnya berkenaan dengan *kepatuhan pajak.* Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu saya sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan akan terjamin kerahasiaannya.
Bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Putri Wangi Hanindyari
14312009

DATA DIRI RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
2. Usia : ☐ Kurang dari 25 tahun ☐ 36-45 tahun
   ☐ 25 – 35 tahun ☐ Diatas 45 tahun
3. Pendidikan Terakhir:
   ☐ SD ☐ D1/D2/D3 ☐ S3
   ☐ SMP ☐ S1/ D4 ☐ Lainnya,...
   ☐ SMA ☐ S2
4. Jenis Pekerjaan :
   ☐ PNS
   ☐ Pegawai swasta
   ☐ Pegawai BUMN
5. Informasi mengenai perpajakan diperoleh dari:
   ☐ Media Cetak ☐ Petugas Pajak ☐ Lainnya...
   ☐ Media Elektronik ☐ Relasi/teman
6. Apakah Anda memiliki NPWP?
   ☐ Ya ☐ Tidak

Petunjuk Kegiatan

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i yang sebenarnya.

Keterangan Jawaban
Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Netral (N)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya sadar akan kewajiban memiliki NPWP					
2	Saya siap melaporkan SPT tepat waktu karena ada sanksi jika terlambat menyampaikan atau membayar					
3	Saya tidak akan memanfaatkan setiap peluang atau kecurangan yang akan memungkinkan saya untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakan					
4	Saya akan melaporkan Penghasilan Kena Pajak dengan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
5	Saya mengikuti penyuluhan tentang pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak					
6	Saya berusaha mencari informasi mengenai tempat dan cara pembayaran pajak					

Pengetahuan Perpajakan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara					
2	Saya membayar pajak karena saya mengetahui bahwa pajak berguna untuk saya dan masyarakat					
3	Saya mengetahui jika ada perubahan yang terjadi pada peraturan-peraturan perpajakan					
4	Saya mengetahui dan memahami tentang pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan					
5	Saya mengetahui dan memahami tentang PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak					

Kualitas Pelayanan Fiskus

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas menguasai peraturan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan					
2	Dalam memberikan pelayanan, petugas memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian prosedur					
3	Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/Ibu mengenai kewajiban dan hak selaku Wajib Pajak					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
4	Petugas cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan Wajib Pajak					
5	Petugas memberikan pelayanan perpajakan sampai tuntas					
6	Jika mengalami kesulitan, saya bisa dengan mudah menghubungi kantor pajak					

Penerapan *E-Filing*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan					
2	Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, saya dapat melaporkan pajak kapan saja dan dimana saja asal terhubung dengan internet					
4	Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak saya					
5	Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, memudahkan saya dalam melakukan perhitungan pajak					
6	Dengan diterapkannya *sistem e-filing*, penghitungan pajak saya lebih cepat dan akurat					

Lampiran 2

Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	120	2.50	5.00	4.0864	.51399
X1	120	2.40	5.00	3.9667	.56231
X2	120	2.00	5.00	4.1597	.54934
X3	120	2.20	5.00	4.4567	.59419
Valid N (listwise)	120				

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas

Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6
K1	Pearson Correlation	1	.406**	.658**	.475**	.323**	.358**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
K2	Pearson Correlation	.406**	1	.492**	.338**	.311**	.198*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.031
	N	120	120	120	120	120	120
K3	Pearson Correlation	.658**	.492**	1	.513**	.340**	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
K4	Pearson Correlation	.475**	.338**	.513**	1	.481**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
K5	Pearson Correlation	.323**	.311**	.340**	.481**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
K6	Pearson Correlation	.358**	.198*	.416**	.511**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.031	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

		K1	K2	K3	K4	K5	K6
Tot	Pearson Correlation	.702**	.618**	.761**	.762**	.758**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas

Pengetahuan Perpajakan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Tot
P1	Pearson Correlation	1	.533**	.293**	.230*	.176	.556**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.012	.054	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P2	Pearson Correlation	.533**	1	.401**	.291**	.331**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P3	Pearson Correlation	.293**	.401**	1	.571**	.533**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P4	Pearson Correlation	.230*	.291**	.571**	1	.555**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P5	Pearson Correlation	.176	.331**	.533**	.555**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.054	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Tot	Pearson Correlation	.556**	.673**	.816**	.758**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan Fiskus

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
KP1	Pearson Correlation	1	.663**	.391**	.454**	.477**	.546**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
KP2	Pearson Correlation	.663**	1	.440**	.563**	.459**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
KP3	Pearson Correlation	.391**	.440**	1	.455**	.336**	.402**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
KP4	Pearson Correlation	.454**	.563**	.455**	1	.574**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
KP5	Pearson Correlation	.477**	.459**	.336**	.574**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
KP6	Pearson Correlation	.546**	.645**	.402**	.649**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
Tot	N	120	120	120	120	120	120
	Pearson Correlation	.742**	.794**	.659**	.800**	.789**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas

Penerapan *E-Filing*

Correlations

		E1	E2	E3	E4	E5	Tot
E1	Pearson Correlation	1	.896**	.854**	.920**	.905**	.962**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
E2	Pearson Correlation	.896**	1	.813**	.865**	.866**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
E3	Pearson Correlation	.854**	.813**	1	.902**	.868**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
E4	Pearson Correlation	.920**	.865**	.902**	1	.911**	.969**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
E5	Pearson Correlation	.905**	.866**	.868**	.911**	1	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Tot	Pearson Correlation	.962**	.931**	.935**	.969**	.958**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas

Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	6

Lampiran 8

Hasil Uji Reliabilitas

Pengetahuan Perpajakan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

Lampiran 9

Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan Fiskus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	6

Lampiran 10

Hasil Uji Reliabilitas

Penerapan *E-Filing*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	5

Lampiran 11

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		120
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.98731450
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.070
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.948
Asymp. Sig. (2-tailed)		.330

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 12

Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.013	.546		.024	.981
	X1	.115	.123	.105	.933	.353
	X2	-.077	.123	-.069	-.622	.535
	X3	.139	.101	.134	1.372	.173

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 13

Hasil Uji Multikoliniearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.659	1.517
	X2	.687	1.456
	X3	.871	1.149

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 14

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672[a]	.451	.437	.38571

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Lampiran 15

Hasil Uji T Statistik

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.008	.344		2.931	.004
	X1	.420	.077	.460	5.426	.000
	X2	.192	.078	.205	2.472	.015
	X3	.138	.064	.159	2.158	.033

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 16

Tabel Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	70	58,33%
Perempuan	50	41,67%
Total	120	100%

Lampiran 17

Tabel Usia Responden

Usia	Frekuensi	Prosentase
Kurang dari 25 Tahun	7	5,83%
25-35 Tahun	5	4,17%
36-45 Tahun	29	24,17%
Diatas 45 Tahun	79	65,83%
Total	120	100%

Lampiran 18

Tabel Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	14	12%
D1/D2/D3	11	9%
S1/D4	81	68%
S2	14	12%
S3	0	0
Total	120	100%

Lampiran 19

Tabel Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Pegawai Swasta	19	16%
Pegawai BUMN	29	24%
Pegawai Negeri Sipil	72	60%
Total	120	100%

Lampiran 20

Tabel Sumber Informasi yang Didapatkan Responden

Sumber Informasi	Frekuensi	Prosentase
Media Cetak	6	5%
Media Elektronik	1	1%
Petugas Pajak	98	82%
Relasi/teman	15	13%
Total	120	100%