

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Jorge Samuel Wahyu

Hendra F. Santoso

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Krida Wacana

hendra.santoso@ukrida.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to test the effects of E-filing, comprehension of tax, and satisfaction on obedience of assessable. This study used questioner (primary data) which is spread in west jakarta. Population for the sample were assessable who have tax card. Samples were spread to 50 respondents. This questioner had been test by validity test and reability test before shared to respondents. For classic assumption this questioner used normality test, multikolinearity test, hetero test. For test model used F test and determinant test. For hypothesis used t test and regresion linier. The result of this study were: (1) e-filing had positive significant on tax obedience, (2) comprehension had positive significant on tax obedience, and (3) satisfaction had positive significant on tax obedience.

Keywords: *e-filing, comprehension, satisfaction, and tax obedience*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak dari adanya *E-filing*, pemahaman pajak, kepuasan pajak dari wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Penelitian ini menggunakan data primer (kuesioner) yang dibagikan kepada wajib pajak di daerah Jakarta Barat. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP). Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Kuesioner ini sudah melakukan uji validitas dan uji reabilitas sebelum penelitian. Untuk uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Pengujian model menggunakan uji F, dan uji koefisien determinasi. Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *E-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak, (2) pemahaman pajak wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak, dan (3) kepuasan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Kata Kunci: *E-filing, pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan pajak*

1. PENDAHULUAN

Salah satu pendapatan negara adalah pemasukan pajak, pajak digunakan pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Manfaat dari pajak dapat dirasakan langsung maupun tidak langsung, antara lain adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, serta sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu *self assessment system* dan *official assessment system*. *official assessment system* dimana sistem pemungutan pajak memberikan wewenang terhadap pemerintah untuk menentukan besarnya jumlah pajak terhutang wajib pajak. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* adalah pajak terutang dihitung oleh petugas pajak, wajib pajak bersifat pasif, dan hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terhutang dengan menerbitkan surat ketetapan pajak.

Sistem *self assessment* adalah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Ciri-ciri sistem dari *self assessment system* adalah wajib pajak menghitung sendiri pajak terutangnya, wajib pajak bersifat aktif dengan melaporkan sendiri dan membayar sendiri pajak yang harus dibayarkan, dan petugas pajak tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak setiap saat kecuali untuk kasus tertentu

saja seperti wajib pajak terlambat melaporkan atau terlambat membayarkan pajak yang harus dibayarkan.

Pajak di Indonesia didapat dari wajib pajak menggunakan sistem *self assessment*. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, membayar, dan melaporkan dalam bentuk Surat Pemberitahuan Tahunan atau disingkat SPT. Wajib pajak wajib melaporkan pajak terhutang melalui SPT Tahunan setiap tahun sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dalam peraturan perpajakan. Penerimaan laporan SPT tahunan merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). DJP menunjuk setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaksanakan penerimaan SPT Tahunan bagi seluruh wajib pajak yang terdaftar di wilayah kerja masing-masing. Hal tersebut membuat seluruh petugas perpajakan bekerja lebih keras dalam proses administrasi SPT tahunan.

Tetapi masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak yaitu menghitung, membayar, dan melaporkan SPT. Wajib memberikan berbagai alasan mengapa mereka tidak mematuhi kewajiban sebagai wajib pajak. Seperti administrasi yang terlalu rumit dalam penyampaian SPT dikarenakan harus mengantri dalam penyampaian SPT tersebut, itu dinilai akan membuang waktu mereka karena harus menunggu dalam waktu yang cukup lama dalam menyampaikan SPT.

Sebagian lagi pemahaman tentang pajak masih kurang sehingga wajib pajak

menganggap bahwa tidak ada keuntungannya mereka membayar pajak setiap bulan atau setiap tahunnya, karena mereka tidak tahu kegunaan atas pembayaran pajak atau tidak merasakan langsung hasil dari pembayaran pajak itu sendiri.

Selain itu kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari para fiskus juga mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi peraturan pajak. Karena tidak semua wajib pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak, bagaimana cara membayar pajak itu, dan apa saja yang harus diisi dalam sebuah SPT. Pada saat akan menyampaikan SPT, masih ditemukan beberapa fiskus yang tidak ada di tempat atau tidak melayani wajib pajak sebagaimana harusnya sehingga membuat wajib pajak menunggu lebih lama. Dan pada saat ada kesalahan dalam pengisian SPT jika salah jarang ada fiskus yang memberikan penjelasan tentang cara pengisian SPT, jika ada maka wajib pajak harus menunggu giliran untuk dapat penjelasan mengenai cara pengisian SPT yang membuat wajib pajak menunggu lebih lama lagi ditambah dengan tidak sedikit wajib pajak yang butuh penjelasan mengenai cara pengisian SPT.

Kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya sangat diharapkan pemerintah, karena dengan begitu dana yang didapatkan akan maksimal dan berguna untuk membangun negara. Dengan meningkatkan pelayan fiskus, penerapan *e-filing*, dan memberikan pemahaman tentang pajak diharapkan wajib pajak akan mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terdapat *gap* mengenai pengaruh *e-filing*, tingkat pemahaman pajak, dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut

penelitian yang dilakukan oleh Avianto, *et al* (2016) menyatakan bahwa *e-filing* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, menurut Agustiniingsih (2016) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan menurut Asbar (2014) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi ada juga penelitian yang menyatakan tidak berpengaruh, menurut Gunarso (2016) *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Ningsih (2016) pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan menurut Irianingsih (2015) pelayanan fiskus tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh dari *e-filing*, pemahaman pajak, dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Supramono & Damayanti, 2005) kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkatan di mana

wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan, tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum.

Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT. Sedangkan kepatuhan material ialah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh Tahunan adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Pajak Penghasilan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan 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.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak paling utama diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPTnya atau belum, baik itu SPT Tahunan maupun SPT Masa. Hal ini menjadi ukuran paling penting karena dengan telah disampaikannya SPT oleh wajib pajak berarti wajib pajak telah melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan undang-undang.

E-filing

E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id). Berdasarkan pengertian diatas, *e-filing* adalah cara penyampaian SPT sedangkan *e-SPT* adalah media penyampaiannya (formulir). *E-filing* dijelaskan oleh Kirana (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.”

Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

1. Berbentuk badan. Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.
2. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP). Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara *on line* yang *real time*.
3. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.
4. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Kirana (2010) *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak

bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-filing* ini adalah:

1. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga

akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

3. Saat ini tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para WP tersebut. Maka dengan *e-filing* dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai.

Pemahaman Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pemahaman berasal dari kata paham yang artinya pengetahuan; pendapat; pikiran; aliran; haluan; pandangan; mengerti benar (akan); tahu benar (akan); pandai dan mengerti benar (tentang suatu hal). Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Casavera (2009: 7) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kewajiban orang pribadi atau badan kepada negara yang

dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan yang tidak mendapat imbalan secara langsung yang akan digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan umum.

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan adalah puas, merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan hasil sesudah menerima jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila hasil yang diterima kurang dari harapan maka seseorang akan merasa tidak puas, tetapi bila hasil yang diterima sesuai atau bahkan melebihi dengan harapan maka seseorang itu akan merasa terpuaskan atau sangat puas.

Memberikan kepuasan pada pelanggan adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada wajib pajak. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan

konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari para kerabat serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan adanya *E-Filing* diharapkan wajib pajak menjadi patuh untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan pajak yang terutang sehingga bisa meningkatkan pemasukan pajak yang seharusnya diterima oleh pemerintah yang berguna untuk membangun negara. Avianto, *etc* (2016) melakukan penelitian tentang tingkat kepatuhan melaporkan SPT mengalami peningkatan setelah adanya *E-Filing*. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

H1: *E-Filing* Berpengaruh Positif Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat pemahaman pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan setiap peraturan perpajakan di Indonesia. Agustiniingsih (2016) melakukan penelitian tentang tingkat kepatuhan wajib

pajak mengalami kenaikan dengan peningkatan pemahaman pajak dari wajib pajak.

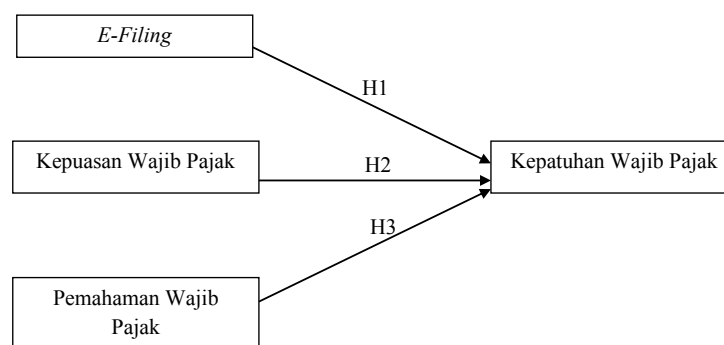
H2: Pemahaman Pajak Berpengaruh Positif Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan dari DJP dalam menerima laporan SPT wajib pajak, memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Dengan adanya *E-Filing* maka pelayanan dari DJP akan lebih baik lagi, dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Noviandini, NC (2012) melakukan penelitian tentang *E-Filing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, menyimpulkan bahwa semakin puas terhadap penyampaian SPT menggunakan *E-Filing* maka semakin banyak wajib pajak yang menggunakan *E-Filing* sebagai media untuk menyampaikan SPT. Dari pernyataan tersebut didapat bahwa:

H3: KepuasanWajib Pajak Berpengaruh Positif Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Operasional Variabel

Menurut Indriantoro, (2002:69) mendefinisikan operasionalisasi variabel adalah sebagai berikut:

“Operasionalisasi variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan

oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik”.

Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) dan variabel bebas yaitu, *E-Filing* (X₁), kepuasan wajib pajak (X₂), dan pemahaman pajak (X₃). Definisi operasionalnya sebagai berikut:

TABEL 1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Definisi	Indikator
Kepatuhan Wajib Pajak	keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku.	<ul style="list-style-type: none"> • Menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan wajib pajak secara tepat • Membayar kewajiban pajak sejumlah yang telah dihitung wajib pajak • Membayar kewajiban pajak tepat waktu • Melaporkan atau menyampaikan SPT tepat waktu • Melakukan perbaikan apabila ada kesalahan penghitungan • Membayar kewajiban pajak apabila ada kekurangan dalam pembayaran pajak
Kepuasan wajib pajak	Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang ramah dari fiskus pajak • Fiskus yang siap membantu menjelaskan pengisian SPT • Jumlah fiskus yang mencukupi dalam satu KPP • Fiskus yang siap membantu menghitung jumlah pajak yang terutang • Ikut serta dalam meningkatkan jumlah pemasukan pajak tanpa paksaan • Merekomendasikan wajib pajak lain untuk ikut serta dalam memenuhi kewajiban wajib pajak
Pemahaman Pajak	pengetahuan; pendapat; pikiran; aliran; haluan; pandangan; mengerti benar (akan); tahu benar (akan); pandai dan mengerti benar (tentang suatu hal)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengerti tujuan penggunaan pajak • Mengerti tata cara penghitungan pajak dan penyampaian SPT • Mengetahui dari mana saja dan dari siapa saja pemasukan pajak • Mengetahui apa saja kewajiban dari wajib pajak • Mengetahui hasil dari perpajakan • Apa saja yang ditingkatkan dari hasil pajak yang terkumpul

<i>E-Filing</i>	Suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara <i>online</i> yang <i>real time</i> melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau <i>Application Service Provider (ASP)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman • Data perpajakan terorganisir dengan baik • Kemudahan dalam membuat laporan pajak • Memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT nya karena tidak perlu mengantri di kantor pajak • Dapat mengurangi atau menghindari kesalahan penghitungan pajak • Penyampaian SPT bisa dilakukan di mana saja
-----------------	--	---

4. METODE ANALISIS DATA

Model Penelitian

Pengolahan data dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda (multiple linear regression method) yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer IBM Statistical Product and Service Solution (SPSS) for Windows. Metode analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel variabel independen dengan variabel dependen.

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menganalisa ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2011:77). Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

Y terhadap X_1, X_2, X_3

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \Sigma$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan wajib pajak
- α : Konstanta
- X_1 : *E-Filing*
- X_2 : Kepuasan wajib pajak

X_3 : Pemahaman Pajak

β : Koefisien Regresi

Σ : Tingkat Kesalahan (*error*)

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan sampel data yang telah dikumpulkan dalam kondisi sebenarnya tanpa bertujuan untuk menyusun kesimpulan yang berlaku umum.

Uji Kualitas Data

Kualitas data yang dihasilkan dari menggunakan instrument penelitian dapat dievaluasi melalui uji realibilitas dan validitas. Pengujian tersebut masing – masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument penelitian. Ada dua prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini dalam mengukur kualitas data, yaitu:

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011 : 47), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten

atau stabil . pengukuran uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha, dimana suatu kuesioner dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha > dari 0,6.

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011 : 52). Pengukuran uji validitas dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya menggunakan Pearson Correlation, dimana jika terdapat nilai diatas > 0,3 maka dikatakan valid.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki nilai residual terdistribusi secara normal (Ghozali, 2011 : 160).

Dalam penelitian ini digunakan cara analisis plot grafik histogram dan uji kolmogorov-smirnov (uji K-S) Analisis normalitas data dengan menggunakan grafik histogram berada di tengah-tengah atau tidak. Apabila posisi histogram sedikit menceng ke kiri ataupun ke kanan, maka data tidak berdistribusikan secara normal. Sedangkan analisis normalitas dengan menggunakan uji K-S dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi atau asymp. Sig (2-tailed). Sebelumnya perlu ditentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian, yaitu:

Hipotesis Nol (H_0) : data terdistribusi secara normal

Hipotesis Alternatif (H_A): data tidak terdistribusi secara normal.

Apabila nilai probabilitas signifikansi kurang dari nilai = 0,05, maka data tidak terdistribusi secara normal. Dan apabila nilai probabilitas signifikansi lebih dari nilai = 0,05, maka data terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Pengukuran uji multikolonieritas dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya yaitu dengan menggunakan nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor), dimana jika terdapat nilai tolerance diatas 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas sehingga tidak terdapat korelasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011:106).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengukuran uji heterokedasitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah di studentized. Jika terdapat pola tertentu yakni titik- titik yang ada membentuk pola

tertentu yang teratur seperti bergelombang dan melebar kemudian menyempit maka dapat diidentifikasi bahwa telah terjadi heterokedasitas (Ghozali, 2011:139).

Uji Model

1. Uji F

Uji F untuk meramalkan nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen dalam penelitian. Jika model signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan, sebaliknya jika non/tidak signifikan maka model regresi tidak bisa digunakan untuk peramalan. Uji F dilihat melalui nilai signifikansi, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ artinya model regresi sesuai. (Ghozali, 2011 : 98)

2. Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2011:97), mengatakan bahwa koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Jadi jika terdapat nilai koefisien determinasi yang kecil maka kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji parsial (Uji t) dilihat dari besarnya P value dibandingkan dengan tarif

signifikan 0,05 jika lebih kecil dari 0,05 maka koefisien regresi signifikan sehingga Ho ditolak yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011 : 98).

5. HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan langsung kepada 50 responden, terdiri dari 25 laki-laki dan 25 perempuan. Dimana semua kuesioner memenuhi kriteria dan dapat digunakan / diolah.

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011 : 52). Indikator dikatakan valid jika nilai *Corrected Item – Total Correlation* di atas 0,3. Adapun hasil Uji Validitas pada masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel 4 untuk variabel kepatuhan pajak, tabel 3 untuk variabel *e-filing*, tabel 6 untuk pemahaman pajak, tabel 7 untuk kepuasan wajib pajak.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa Uji Validitas terhadap seluruh pernyataan untuk kepatuhan wajib pajak, dinyatakan valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* (r_{hitung}) yang dihasilkan oleh masing – masing item lebih besar dari 0,30.

TABEL 2
UJI VALIDITAS KEPATUHAN PAJAK

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepatuhan wajib pajak1	16.60	4.082	.490	.689
Kepatuhan wajib pajak2	16.72	4.696	.332	.730
Kepatuhan wajib pajak5	16.62	4.404	.391	.717
Kepatuhan wajib pajak6	16.66	4.066	.514	.682
Kepatuhan wajib pajak7	16.76	4.309	.493	.690
Kepatuhan wajib pajak8	16.64	3.704	.589	.656

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa Uji *Item – Total Correlation* (r_{hitung}) yang dihasilkan Validitas terhadap seluruh pernyataan untuk *E-filing*, dinyatakan valid karena nilai *Corrected* 0,30.

TABEL 3
UJI VALIDITAS E-FILING

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E-filing1	15.96	4.774	.568	.602
E-filing2	16.10	5.153	.512	.625
E-filing5	15.92	5.626	.322	.686
E-filing6	15.92	5.749	.307	.690
E-filing7	16.06	5.894	.317	.685
E-filing8	15.94	4.874	.524	.618

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa Uji *Corrected Item – Total Correlation* (r_{hitung}) yang Validitas terhadap seluruh pernyataan untuk pemahaman pajak, dinyatakan valid karena nilai lebih besar dari 0,30.

TABEL 4
UJI VALIDITAS PEMAHAMAN PAJAK

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pemahaman pajak1	15.40	5.429	.410	.653
Pemahaman pajak2	15.26	5.666	.374	.664
Pemahaman pajak3	15.58	5.147	.518	.614
Pemahaman pajak5	15.48	5.193	.509	.617
Pemahaman pajak7	15.34	6.147	.304	.682
Pemahaman pajak8	15.34	5.698	.398	.656

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa Uji Validitas terhadap seluruh pernyataan untuk kepuasan wajib pajak, dinyatakan valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* (r_{hitung}) yang dihasilkan oleh masing – masing item lebih besar dari 0,30.

TABEL 5
UJI VALIDITAS KEPUASAN WAJIB PAJAK

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan wajib pajak1	12.54	4.580	.448	.659
Kepuasan wajib pajak2	12.70	4.622	.362	.699
Kepuasan wajib pajak6	12.66	4.637	.408	.676
Kepuasan wajib pajak7	12.46	4.662	.513	.638
Kepuasan wajib pajak8	12.52	4.091	.591	.596

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Uji Reabilitas

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban responden konsisten (tidak random). Uji Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan melalui Pendekatan Pengukuran Reliabilitas Konsistensi Interval yang menggunakan *Cronbach Alpha* yaitu membandingkan antara Koefisien Alpha dengan Standard Alpha. Kriteria pengujiannya adalah nilai *Cronbach – Alpha* di atas 0,60. Hasil dari Pengujian Reliabilitas dapat

dilihat pada tabel 6 untuk variabel kepatuhan pajak, tabel 7 untuk variabel *E-filing*, tabel 8 untuk pemahaman pajak, dan tabel 11 untuk variabel kepuasan wajib pajak.

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa Uji Reliabilitas terhadap seluruh pernyataan untuk kepatuhan pajak, dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan oleh masing – masing item di atas 0,60.

TABEL 6
UJI REABILITAS KEPATUHAN PAJAK

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.733	6

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa Uji Reliabilitas terhadap seluruh pernyataan untuk *E-filing*, dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan oleh masing – masing item di atas 0,60.

Dari tabel 9 dapat dilihat bahwa Uji Reliabilitas terhadap seluruh pernyataan untuk kepuasan wajib pajak, dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan oleh masing – masing item di atas 0,60.

TABEL 7
UJI REABILITAS E-FILING

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.694	6

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa Uji Reliabilitas terhadap seluruh pernyataan untuk pemahaman pajak, dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan oleh masing – masing item di atas 0,60.

TABEL 8
UJI REABILITAS PEMAHAMAN PAJAK

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.689	6

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

TABEL 9
UJI REABILITAS KEPUASAN WAJIB PAJAK

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik, memiliki nilai residual terdistribusi secara normal (Ghozali, 2011 : 160). Uji Normalitas yang dapat digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan Metode Statistik Uji *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai *Kolmogorov Smirnov* signifikan lebih tinggi dari 0,05, maka data residual berdistribusi normal (Ghozali, 2011 : 165).

Tampilan output SPSS Tabel 10 dapat disimpulkan bahwa data residual dalam menunjukkan tingkat signifikansi Kolmogorov penelitian ini berdistribusi normal. Smirnov berada di atas 0,05. Dengan demikian,

TABEL 10
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		total_e	total_p	total_k	total_w	Unstandardized Residual
N		50	50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	19.1800	18.4800	15.7200	20.0000	.0000000
	Std. Deviation	2.69308	2.74226	2.56380	2.39898	1.93262614
Most Extreme Differences	Absolute	.140	.135	.091	.138	.096
	Positive	.101	.098	.091	.138	.087
	Negative	-.140	-.135	-.089	-.122	-.096
Test Statistic		.140	.135	.091	.138	.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.016 ^c	.023 ^c	.200 ^{c,d}	.019 ^c	.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi dengan Variabel Bebas (Independen). Model regresi yang baik, tidak terjadi korelasi di antara Variabel Independen (Ghozali, 2011 : 105). Berdasarkan tampilan output SPSS Tabel 11 menunjukkan hasil

angka kurang dari 10 ($VIF < 10$) dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak mengindikasikan adanya multikolonieritas atau tidak terjadi korelasi di antara Variabel Independen.

TABEL 11
UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.494	1.171		-1.373	.292		
	total_e	.474	.195	.532	2.829	.000	.294	3.402
	total_p	.246	.147	.281	1.669	.102	.498	2.008
	total_k	.199	.196	.213	1.013	.317	.320	3.123

a. Dependent Variable: total_w
Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

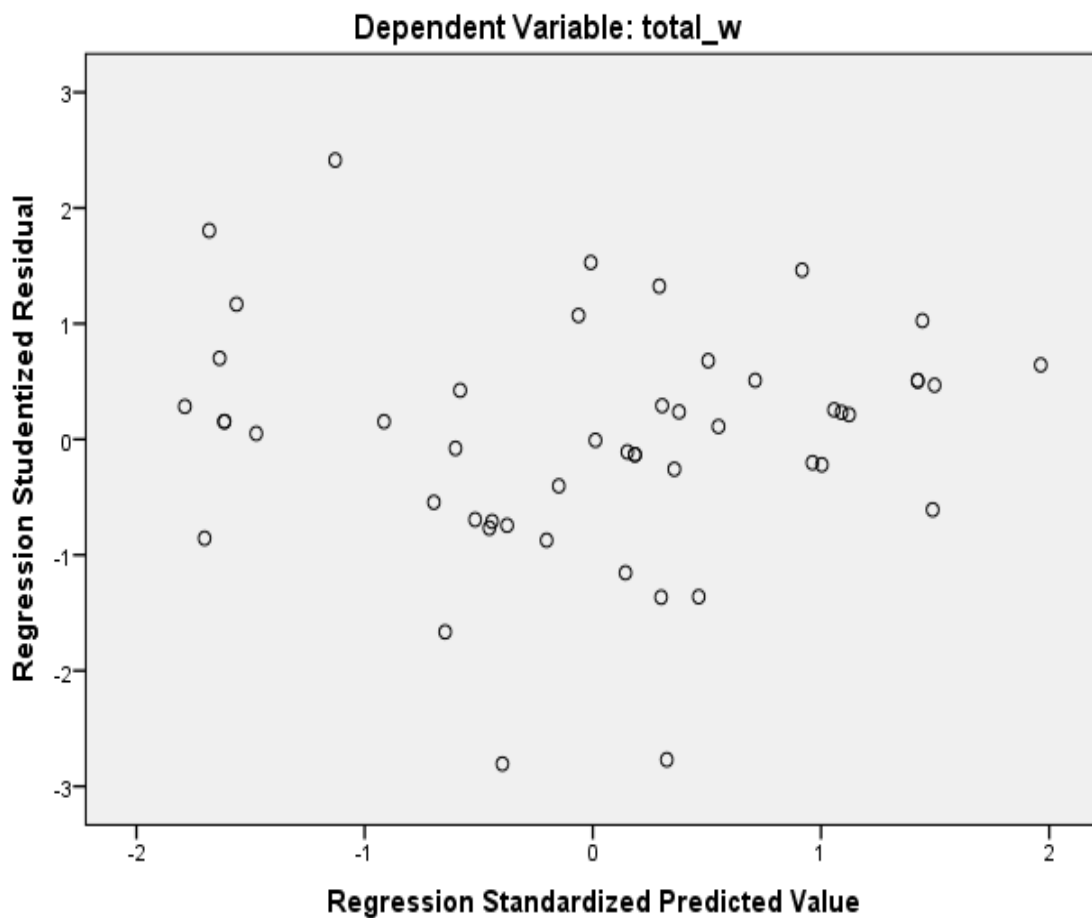
Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dan residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain berbeda, maka disebut Heteroskedastisitas. Hasil tampilan output SPSS pada Grafik 1, Grafik *Scatterplots* menunjukkan titik – titik menyebar secara acak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

GRAFIK 1

Scatterplot



Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tampilan output SPSS Tabel 12 nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang dihasilkan yaitu sebesar 0,351 artinya bahwa

variabel *E-filing* (X1), variabel pemahaman pajak (X2), dan variabel kepuasan wajib pajak (X3) berpengaruh terhadap sebesar 35,1 % sedangkan sisanya 64,9 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

TABEL 12
UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.351	.309	1.99465

a. Predictors: (Constant), total_k, total_p, total_e

b. Dependent Variable: total_w

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara bersama – sama antara Variabel – variabel Independen (*E-filing*, pemahaman pajak, dan kepuasan wajib pajak) terhadap Variabel Dependen (kepatuhan pajak). Uji F dilakukan dengan membandingkan besarnya F_{hitung} lebih dengan F_{tabel} atau dapat pula dengan melihat probabilitasnya. Apabila F_{hitung} lebih besar

dari pada F_{tabel} maka semua Variabel Independen berpengaruh secara bersama – sama terhadap Variabel Dependen. Sedangkan pengujian dengan melihat probabilitas, yaitu apabila probabilitasnya lebih kecil dari taraf signifikansi (5%) maka, model diterima. Besarnya F_{hitung} atau probabilitas dapat dilihat di dalam Tabel ANOVA. Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 13
UJI F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98.983	3	32.994	8.293	.000 ^b
	Residual	183.017	46	3.979		
	Total	282.000	49			

a. Dependent Variable: total_w

b. Predictors: (Constant), total_k, total_p, total_e

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 13, diperoleh F_{hitung} sebesar 8,293 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 kurang dari 5 % (sig < 5 %) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya model regresi linear berganda yang digunakan adalah

signifikan atau cocok. Maka dapat disimpulkan bahwa tiga Variabel Bebas yaitu *E-filing*, pemahaman pajak, dan kepuasan wajib pajak bersama-sama mempengaruhi variabel terikat yaitu kepatuhan pajak.

Uji t

Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu Variabel Independen secara individual dalam

menerangkan variasi Variabel Dependen. Uji t dilihat dari besarnya *p value* dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil Uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 14.

TABEL 14
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.494	1.171		-1.373	.292		
	total_e	.474	.195	.532	2.829	.000	.294	3.402
	total_p	.246	.147	.281	1.669	.102	.498	2.008
	total_k	.199	.196	.213	1.013	.317	.320	3.123

a. Dependent Variable: total_w
Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji statistik t pada tabel 4.16, dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = -1,494 + 0,474e + 0,246p + 0,199k$$

Konstanta menunjukkan nilai dari pertimbangan tingkat materialitas. Nilai konstanta pada model regresi sebesar (-1,494). Hal ini berarti apabila variabel bebas meliputi *E-filing*, pemahaman pajak, dan kepuasan wajib pajak adalah sebesar 0, maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar (-1,494).

Hal ini menyatakan bahwa jika tidak menggunakan *E-filing* maka tidak akan melaksanakan kepatuhan perpajakan, Jika tidak ada pemahaman pajak dari wajib pajak maka wajib pajak tidak akan patuh dengan kewajiban perpajakan, jika tidak ada kepuasan wajib pajak maka wajib pajak tidak akan patuh terhadap kewajiban perpajakan.

E-filing memiliki koefisien regresi sebesar 0,474. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan pada variabel *E-filing* dan variabel lain dianggap konstan maka

akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,474. Dengan demikian, *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pemahaman pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,246. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan pada variabel pemahaman dan variabel lain dianggap konstan maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,246. Dengan demikian, pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Kepuasan wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,199. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan pada variabel kepuasan wajib pajak dan variabel lain dianggap konstan maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,199. Dengan demikian, kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Tabel 14 menyajikan hasil pengujian model yang bertujuan untuk menguji apakah *E-filing*, pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

6. PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil penjelasan mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat:

1. *E-filing* terhadap kepatuhan pajak.

Hipotesis pertama yang menyatakan *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, jika dilihat dari hasil penelitian pada tabel 4.16 yang memperlihatkan hasil koefisien dari *E-filing* sebesar 0,474e dan konstanta sebesar -1,494 yang berarti jika hasil *E-filing* adalah 0 maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar -1,494. Hasil ini berarti bahwa *E-filing* mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan jika tidak menggunakan *E-filing* maka wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Avianto, (2016), yang menyatakan bahwa *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa dengan menggunakan *E-filing* maka kepatuhan pajak akan meningkat. Tetapi hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Pujo Gunarso (2016) yang menyatakan bahwa *E-filing* belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak seseorang karena hanya sebagian wajib pajak yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yang menggunakan *E-filing*. Terdapat *gap* antara penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gusma *et al* dan penelitian yang dilakukan oleh Pujo Gunarso, tetapi dari hasil penelitian yang didapat oleh peneliti menyatakan bahwa *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pemahaman pajak terhadap kepatuhan pajak.

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil sebesar 0,246p untuk pemahaman pajak dan -1,494 untuk konstantanya. Nilai ini Berarti pemahaman perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan sebesar 0,246p, dan jika nilai pemahaman pajak menjadi 0 maka kepatuhan pajak bernilai -1,494 dengan maksud jika wajib pajak tidak paham atau tidak memiliki pemahaman tentang perpajakan maka wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi pemahaman pajak maka kepatuhan pajak akan meningkat. Tetapi hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Ningsih dan Sri Rahayu (2016) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh karena masih banyak wajib pajak yang belum paham secara terperinci terhadap segala peraturan perpajakan. Terdapat *gap* antara penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Masrurroh dan Zulaikha dengan Heny Triastuti Kurnia Ningsih dan Sri Rahayu terkait pemahaman pajak berpengaruh atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil penelitian yang sudah disampaikan peneliti bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif

terhadap kepatuhan pajak, jika dilihat dari hasil penelitian pada tabel 4.16 yang memperlihatkan hasil koefisien dari kepuasan wajib pajak 0,199k dan konstanta sebesar -1,494 yang berarti jika hasil kepuasan wajib pajak adalah 0 maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar -1,494. Nilai ini memiliki arti jika kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan jika wajib pajak tidak mendapatkan kepuasan dari fiskus maka wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Asbar (2014) yang menyatakan bahwa Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Eka Irianingsih (2015) karena Eka menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan sama halnya dengan penelitian dari Ningsih dan Sri Rahayu (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus belum bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan membayar dan melaporkan perpajakannya. Penelitian mengenai apakah kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh positif atau tidak dengan kepatuhan wajib pajak, mempunyai *gap* antara penelitian terdahulu. Asbar (2014) berpendapat bahwa kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh yang positif, sedangkan Eka Irianingsih menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan perpajakan dan juga Heny Triastuti Kurnia Ningsih dan Sri Rahayu berpendapat bahwa pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan perpajakannya. Dari hasil penelitian yang didapat oleh peneliti, kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

7. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data, maka terdapat pengaruh positif antara *E-filing* dengan kepatuhan pajak. Dengan adanya *E-filing* maka kepatuhan pajak juga akan meningkat, sehingga bisa dikatakan *E-filing* dapat merubah kepatuhan pajak seseorang wajib pajak. Jika tidak ada *E-filing* maka wajib pajak tidak akan patuh terhadap peraturan perpajakan. Adanya pengaruh positif antara pemahaman pajak dengan kepatuhan pajak. Semakin tinggi pemahaman pajak seseorang maka kepatuhan pajaknya akan meningkat. Karena wajib pajak sadar akan pengaruh dari hasil pembayaran pajak terhadap peningkatan infrastruktur walaupun tidak dirasakan langsung. Tetapi jika tidak ada pemahaman perpajakan maka wajib pajak tidak akan patuh pada peraturan pajak.

Pengaruh positif antara kepuasan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan pajak akan meningkat. Kepuasan terhadap pelayanan dari fiskus akan merubah tingkat kepatuhan, wajib pajak akan dengan sukarela mengikuti peraturan pajak yang berlaku. Jika kepuasan wajib pajak tidak ada maka

wajib pajak tidak akan patuh pada peraturan perpajakan.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka untuk wajib pajak disarankan agar lebih patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak karena pajak yang dibayarkan mempunyai tujuan untuk pembangunan negara Indonesia, karena sistem pengisian spt lebih praktis dengan adanya *e-filing*, dan fiskus juga siap melayani wajib pajak..

Bagi KPP disarankan agar memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan serta memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak apabila ada wajib pajak yang mengalami kesulitan atau tidak mengerti dalam penyampaian laopran pajak.

Bagi Peneliti Selanjutnya bisa menambah jumlah variabel lain yang akan diteliti karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak selain E-filing, pemahaman pajak, dan kepuasan wajib pajak serta menambah jumlah sampel dan memperluas wilayah penelitian dengan metode yang berbeda dari penelitian ini seperti wawancara guna mengetahui secara benar jawaban dari responden, dan mengurangi kesalahan dalam pengolahan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Asbar, A.K. 2014. "Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru". *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi* 1: 1-15.
- Casavera. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irianingsih Eka, 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor". *Jurnal Skripsi Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Kirana. 2010. "Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing". *Jurnal Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Avianto, et al dan Bayu. K. 2016. "Analisa Peranan E-filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 9: 1-8.
- Ningsih, dan Sri Rahayu. 2016. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Kota". *Universitas Islam Sumatera Utara*.
- [Http://www.pajak.go.id/e-filing](http://www.pajak.go.id/e-filing).
- Inne Nidya Astuti. 2016. "Analisis Penerapan E-filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara". 1: 1-23.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi 3. 2008.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Mirza, Suhadak, dan Rizki. 2015. "Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 6: 1-10.

- Indriantoro, M.Sc., Akuntan, Drs. Bambang Supomo, M.Si. Akuntan. 2002. *Metedologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Noviandini, NC 2012. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta”. *Jurnal Nominal* 1: 1-8.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. “ Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Prijana. 2005. *Metode Sampling Terapan Untuk Penelitian Sosial*. Bandung: Humaniora.
- Gunarso, 2016. “Efektivitas Manajemen E-system Dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT (E-filing). *Universitas Merdeka Malang*.
- Stefan dan Arja. 2013. “Analisis Kepuasan Wajib Pajak Atas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I”. *Tax & Accounting Review* 3: 1-15.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- _____. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Supramono, dan Damayanti, T.W., 2005. *Perpajakan Indonesia: Mekanisme dan Perhitungannya*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Agustiningsih. 2016. “Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta”. *Jurnal Nominal* 5: 1-16.