

Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)

Zuhrotul Nurvida Aini Putri^{1*}, Noor Shodiq Askandar², M. Cholid Mawardi³

¹²³Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: putri84826@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of implementing e-filing, taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, service quality on taxpayer compliance. The researcher determined that individual taxpayers who are active and registered at the North Malang Pratama Tax Office are the population. Meanwhile, the researcher used the slovin formula in determining the sample with 99 taxpayers as respondents. The research method used is primary data quantitative research with questionnaire data collection techniques using a 5-point Likert scale. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using SPSS tools. The results of this study indicate that implementation of e-filing, taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, and service quality have a significant effect on individual taxpayer compliance, both partially and simultaneously.

Keywords : Implementation of e-filing, taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, service quality and individual taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin stabilitas negara, merumuskan kebijakan untuk mengatur kependudukan, dan mendorong kesetaraan di segala bidang, terutama bidang ekonomi, guna mencapai kesejahteraan sosial. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk pembangunan nasional. Namun, pemerintah memerlukan sumber daya yang besar untuk membiayai semua kebutuhan pembangunan dan manfaat publik yang sangat dibutuhkan dan penting adalah peran aktif masyarakat, dimana negara berkontribusi dalam bentuk pajak agar seluruh kebutuhan pembangunan dapat dibiayai.

Pajak merupakan salah satu cabang penerimaan negara yang terbesar dan mempunyai peranan yang sangat berpengaruh dalam pembangunan. Reformasi perpajakan perlu dilaksanakan agar masyarakat dapat melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik. Untuk itu digunakan sistem teknis dengan menggunakan aplikasi SPT online yang disebut dengan aplikasi elektronik *e-filing*. *E-filing* Ini merupakan fitur yang membantu dalam pemenuhan kewajiban perpajakan terkait penyampaian SPT melalui perangkat Internet. Hal ini dapat dilakukan langsung dari website DJP. Selain pengenalan *e-filing*, kesadaran wajib pajak juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Warga negara harus sadar bahwa pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masih banyak wajib pajak yang belum mempunyai pengetahuan tentang perpajakan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, diperlukan pengetahuan perpajakan yang dapat membantu wajib pajak memahami kebijakan dan peraturan perpajakan yang berlaku serta mematuhi kewajiban perpajakannya. Dalam bidang perpajakan dikatakan bahwa pajak bersifat wajib, oleh karena itu ketidakpatuhan terhadap undang-undang akan menimbulkan tanggung jawab hukum. Akibat hukum dari hal tersebut adalah dikenakannya sanksi yang bertujuan untuk menakut-nakuti wajib pajak agar melakukan pelanggaran peraturan perpajakan. Selain itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak.

Pelayanan wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1) : “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.”

Fungsi Pajak

Menurut Rahayu (2010:29) pajak memiliki dua fungsi yaitu:

1. Fungsi *Budgeter* (Penerimaan)

Pajak memiliki fungsi *budgeter* (penerimaan) artinya pajak merupakan sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintahan. Sebagai contoh yaitu di masukannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

Pajak memiliki fungsi *regulerend* (mengatur) artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi, sosial, maupun politik. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, demikian pula terhadap barang mewah.

Penerapan E-Filing

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan, perihal mempraktikan. Penerapan *e-filing* merupakan suatu proses atau cara yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* dan *realtime*.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak menurut Nasution (2006:62), merupakan “sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. Semakin besar kesadaran wajib pajak, maka semakin menentukan perilaku wajib pajak yang semakin patuh terhadap kewajiban perpajakannya yang telah dibayarkan. (Puspitasari, 2015)

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan menurut Mardiasmo (2016:7) adalah “segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak materil maupun hukum pajak formil”. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak untuk mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. (Saputri & Salim, 2022)

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2003:39) merupakan “jaminan dituruti/ ditaati/ dipatuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan), dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) untuk memastikan wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan”. Sanksi sendiri merupakan hukuman negatif bagi orang yang melanggar peraturan dengan membayar uang.

Kualitas Pelayanan

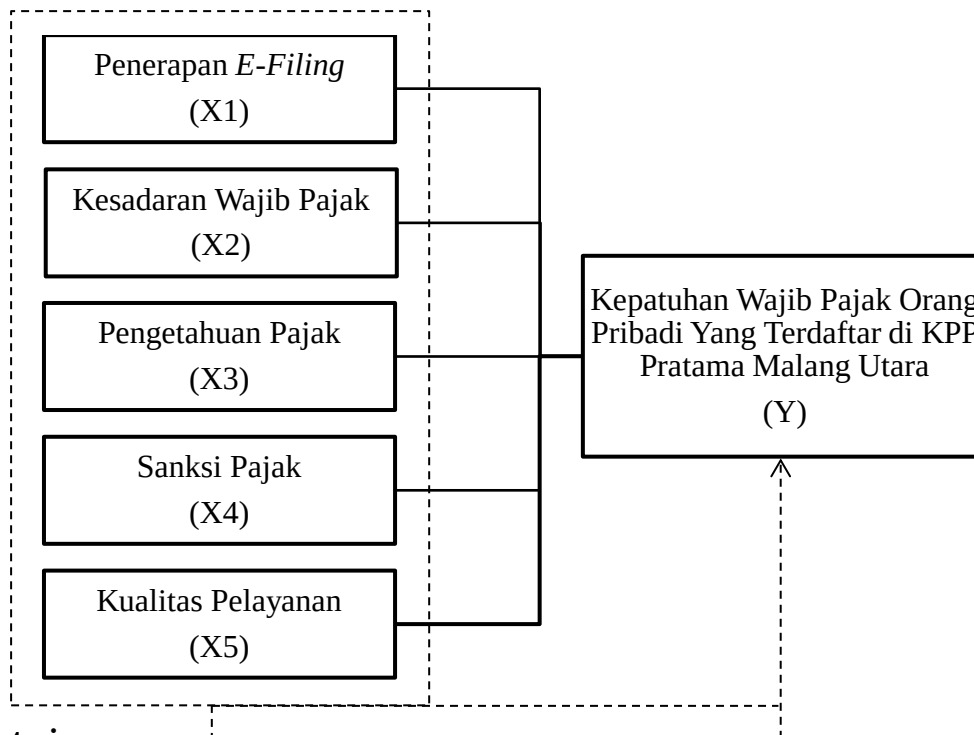
Pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah “suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan merupakan sifat patuh, ketaatan pada perintah, aturan dan sebagainya. Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. (Lestari, 2021)

Kerangka Konseptual



Hipotesis

- H1 : Penerapan *E-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
- H1a : Penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
- H1b : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
- H1c : Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
- H1d : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
- H1e : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus *slovin*.

Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan seluruh populasi yang ada. Untuk mempermudah dalam hal menyebar kuesioner, peneliti menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan batas kesalahan sebesar 10% dengan $N = 63.479$. Maka dengan perhitungan rumus *slovin* dapat diketahui jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{63.479}{1 + 63.479(10\%)^2} = 99$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel
 N : Jumlah Populasi
 e : Batas Kesalahan Sampel

Tabel Rincian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	115
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	(9)
Jumlah kuesioner yang kembali	106
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap	(7)
Jumlah kuesioner yang digunakan	99

Demografi Responden

1. Usia

Responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 31 responden, responden yang berusia 30-40 tahun berjumlah 35 tahun, dan yang berusia lebih dari 40 Tahun berjumlah 33 responden.

2. Jenis Kelamin

Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 56 responden dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 43 responden.

3. Tingkat Pendidikan

Responden yang berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 22 orang, responden yang berpendidikan D3 sebanyak 7 orang, responden yang berpendidikan S1 sebanyak 50 orang, dan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 20 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan <i>E-Filing</i>	99	2	5	4.17	.590
Kesadaran Wajib Pajak	99	2	5	3.92	.752
Pengetahuan Pajak	99	2	5	3.82	.676
Sanksi Pajak	99	2	5	4.17	.535
Kualitas Pelayanan	99	2	5	3.48	.896
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	99	3	4	3.77	.424
Valid N (listwise)	99				

Statistik deskriptif dari jawaban kuesioner 99 responden adalah sebagai berikut :

1. Penerapan *E-filing* mempunyai nilai *minimum* sebesar 2; nilai *maksimum* sebesar 5; *mean* sebesar 4,17 dan *standar deviasi* sebesar 0,590.

2. Kesadaran Wajib Pajak mempunyai nilai *minimum* sebesar 2; nilai *maksimum* sebesar 5; *mean* sebesar 3,92 dan *standar deviasi* sebesar 0,752.
3. Pengetahuan Pajak mempunyai nilai *minimum* sebesar 2; nilai *maksimum* sebesar 5; *mean* sebesar 3,82 dan *standar deviasi* sebesar 0,676.
4. Sanksi Pajak mempunyai nilai *minimum* sebesar 2; nilai *maksimum* sebesar 5; *mean* sebesar 4,17 dan *standar deviasi* sebesar 0,535.
5. Kualitas Pelayanan mempunyai nilai *minimum* sebesar 2; nilai *maksimum* sebesar 5; *mean* sebesar 3,48 dan *standar deviasi* sebesar 0,896.
6. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai nilai *minimum* sebesar 3; nilai *maksimum* sebesar 4; *mean* sebesar 3,77; *standar deviasi* sebesar 0,424.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas Data

Pada variabel penerapan *e-filing* (X1) terdiri dari 5 item pertanyaan dengan nilai korelasi pearson terendah berkisar 0,501 sampai dengan nilai tertinggi berkisar 0,703. Nilai korelasi terendah $> r$ tabel sebesar 0,1975 sehingga dapat disimpulkan variabel penerapan *e-filing* valid. Pada variabel kesadaran wajib pajak (X2) terdiri dari 4 item pertanyaan dengan nilai korelasi pearson terendah berkisar 0,628 sampai dengan nilai tertinggi berkisar 0,854. Nilai korelasi terendah $> r$ tabel sebesar 0,1975 sehingga dapat disimpulkan variabel kesadaran wajib pajak valid. Pada variabel pengetahuan pajak (X3) terdiri dari 6 item pertanyaan dengan nilai korelasi pearson terendah berkisar 0,697 sampai dengan nilai tertinggi berkisar 0,858. Nilai korelasi terendah $> r$ tabel sebesar 0,1975 sehingga dapat disimpulkan variabel pengetahuan pajak valid. Pada variabel sanksi pajak (X4) terdiri dari 4 item pertanyaan dengan nilai korelasi pearson terendah berkisar 0,721 sampai dengan nilai tertinggi berkisar 0,817. Nilai korelasi terendah $> r$ tabel sebesar 0,1975 sehingga dapat disimpulkan variabel sanksi pajak valid. Pada variabel kualitas pelayanan (X5) terdiri dari 5 item pertanyaan dengan nilai korelasi pearson terendah berkisar 0,702 sampai dengan nilai tertinggi berkisar 0,846. Nilai korelasi terendah $> r$ tabel sebesar 0,1975 sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan valid. Pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) terdiri dari 7 item pertanyaan dengan nilai korelasi pearson terendah berkisar 0,529 sampai dengan nilai tertinggi berkisar 0,732. Nilai korelasi terendah $> r$ tabel sebesar 0,1975 sehingga dapat disimpulkan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi valid.

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabilitas	Keterangan
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,630	$>0,6$	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,793	$>0,6$	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,887	$>0,6$	Reliabel
Sanksi Pajak	0,769	$>0,6$	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,852	$>0,6$	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,739	$>0,6$	Reliabel

Variabel Penerapan *E-Filing* (X1) memiliki nilai koefisien Cronbach Alpha sebesar 0,630, Kesadaran Wajib Pajak (X2) sebesar 0,793, Pengetahuan Pajak (X3) sebesar 0,887, Sanksi Pajak (X4) sebesar 0,769, Kualitas Pelayanan (X5) sebesar 0,852, dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,739. Semua variabel memiliki nilai koefisien Cronbach Alpha $> 0,6$ sehingga pertanyaan yang digunakan telah reliabel.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	.0000000	.0000000
	1.08436430	4.58727268
Most Extreme Differences	.100	.080
	.058	.072
	-.100	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.990
Asymp. Sig. (2-tailed)		.280
a. Test distribution is Normal.		

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *one-sample kolmogrov-smirnov test* bahwanilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) adalah $0,280 > 0,05$. Maka hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Penerapan <i>E-Filing</i> (X1)	.873	1.146	Bebas Multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.900	1.112	Bebas Multikolinearitas
Pengetahuan Pajak (X3)	.860	1.163	Bebas Multikolinearitas
Sanksi Pajak (X4)	.975	1.026	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan n (X5)	.934	1.070	Bebas Multikolinearitas
Penerapan <i>E-Filing</i> (X6)	.873	1.146	Bebas Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas dapat diketahui bahwa pada variabel independen Penerapan *E-Filing* (X1) diperoleh nilai VIF sebesar 1.146, Kesadaran Wajib Pajak (X2) diperoleh nilai VIF sebesar 1,112, Pengetahuan Pajak (X3) diperoleh nilai VIF sebesar 1,163, Sanksi Pajak (X4) diperoleh nilai VIF sebesar 1,026, dan Kualitas Pelayanan (X5) diperoleh nilai VIF sebesar 0,934. Dari ketiga variabel independen tersebut memiliki nilai VIF < 10 , sehingga dalam model uji ini tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.704	1.023		1.666	.099
Penerapan <i>E-Filing</i>	.018	.030	.064	.589	.557
Kesadaran Wajib Pajak	-.011	.025	-.045	-.420	.675
Pengetahuan Pajak	-.023	.017	-.152	-1.382	.170
Sanksi Pajak	-.028	.030	-.095	-.917	.361
Kualitas Pelayanan	.004	.017	.024	.230	.818

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel Penerapan *E-Filing* (X1) sebesar 0,557, variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) sebesar 0,675, variabel Pengetahuan Pajak (X3) sebesar 0,170, variabel Sanksi Pajak (X4) sebesar 0,361, variabel Kualitas Pelayanan (X5) sebesar 0,818. Dari kelima variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05 berdasarkan uji Glejser maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.712	1.886		3.029	.003
Penerapan <i>E-Filing</i>	.343	.055	.372	6.192	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.297	.046	.379	6.402	.000
Pengetahuan Pajak	.289	.031	.560	9.242	.000
Sanksi Pajak	.115	.056	.117	2.055	.043
Kualitas Pelayanan	.077	.031	.144	2.484	.015

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 5,712 + 0,343X_1 + 0,297X_2 + 0,289X_3 + 0,115X_4 + 0,077X_5 + e$$

Sig 0,063 Sig 0,000 Sig 0,000

Sig 0,000

Sig 0,043

Sig 0,015

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)

a = Bilangan konstanta atau nilai tetap

b₁ = Koefisien Regresi dari X₁

b₂ = Koefisien Regresi dari X₂

b₃ = Koefisien Regresi dari X₃

b₄ = Koefisien Regresi dari X₄

b₅ = Koefisien Regresi dari X₅

X₁ = Penerapan *E-Filing*

X₂ = Kesadaran Wajib Pajak

X₃ = Pengetahuan Pajak

X₄ = Sanksi Pajak

X₅ = Kualitas Pelayanan

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	277.515	5	55.503	44.794	.000 ^a
Residual	115.233	93	1.239		
Total	392.747	98			

a. Predictors: (Constant), Penerapan *E-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan hasil bahwa F_{Hitung} yaitu 44,794 dengan nilai signifikan 0,000. Karena nilai signifikansi < 0,05 maka dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Penerapan *E-Filing* (X₁), Kesadaran Wajib Pajak (X₂), Pengetahuan Pajak (X₃), Sanksi Pajak (X₄), dan Kualitas Pelayanan (X₅) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Uji Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.707	.691	1.113

a. Predictors: (Constant), Penerapan *E-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan

Hasil uji Adjusted R² adalah 0,691 atau sebesar 69,1%. Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi

pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 69,1% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya 30,9% dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Uji Statistik Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.712	1.886		3.029	.003
Penerapan <i>E-Filing</i>	.343	.055	.372	6.192	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.297	.046	.379	6.402	.000
Pengetahuan Pajak	.289	.031	.560	9.242	.000
Sanksi Pajak	.115	.056	.117	2.055	.043
Kualitas Pelayanan	.077	.031	.144	2.484	.015

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1. Uji t pada variabel Penerapan *E-Filing* (X1)

Uji t terhadap variabel Penerapan *E-Filing* (X1) didapatkan nilai t sebesar 6,192 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel Penerapan *E-Filing* (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Uji t pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Uji t terhadap variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) didapatkan nilai t sebesar 0,533 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3. Uji t pada variabel Pengetahuan Pajak (X3)

Uji t terhadap variabel Pengetahuan Pajak (X3) didapatkan nilai t sebesar 9,242 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel Pengetahuan Pajak (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

4. Uji t pada variabel Sanksi Pajak (X4)

Uji t terhadap variabel Sanksi Pajak (X4) didapatkan nilai t sebesar 2,055 dengan signifikansi sebesar 0,043. Karena nilai signifikansi $0,043 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel Sanksi Pajak (X4) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

5. Uji t pada variabel Kualitas Pelayanan (X5)

Uji t terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X5) didapatkan nilai t sebesar 2,484 dengan signifikansi sebesar 0,015. Karena nilai signifikansi $0,015 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Penerapan *E-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
2. Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
3. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
4. Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

5. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
6. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Keterbatasan

1. Metode pengumpulan data yang dilakukan hanya melalui pengumpulan kuesioner, adapun keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu tidak mampu memberikan informasi yang lebih mendalam yang bisa didapatkan dari setiap responden.
2. Populasi dalam penelitian ini terbatas hanya untuk wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
3. Dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* sehingga sampel yang digunakan hanya terbatas sebanyak 99 responden wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Malang Utara, sehingga mengurangi daya generalisasi hasil penelitian ini.

Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar menggunakan teknik pengumpulan data yang lebih menjamin keakuratan seperti wawancara secara langsung atau melakukan penyebaran kuesioner secara langsung.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasikan dan dibandingkan di seluruh instansi Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menentukan sampel penelitian yang berpedoman dari ML (Maximum likelihood) dengan menggunakan teknik lain seperti teknik *purposive sampling* agar peneliti dapat menambahkan kriteria khusus sehingga dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam berpikir yang cenderung akan terjadinya kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta..
- KBBI. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Dipetik Agustus 15, 2023, dari (KBBI): <https://kbbi.web.id>
- Lestari, M. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Proposal Penelitian*.
- Mardiasmo. (2003). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Nasution. (2006). *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Puspitasari, L. (2015). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan). *Jom FEKON*, 2(2).
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saputri, A. Y., & Salim, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Purwokerto). *JURNAL REKOGNISI AKUNTANSI*, 6(2), 125-140.