

Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Silvi Mayasari^{1✉}, Siti Nurlaela², Dimas Ilham Nur Rois³

¹Universitas Islam Batik Surakarta, Surakarta, Indonesia.

²Universitas Islam Batik Surakarta, Surakarta, Indonesia.

³Universitas Islam Batik Surakarta, Surakarta, Indonesia.

✉Corresponding author: silvims70@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengidentifikasi efektivitas pada implementasi sistem elektronik e-filling, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Metode penelitian melibatkan pengumpulan data primer dari kuesioner responden, dengan teknik convenience sampling pada 100 wajib pajak terdaftar di kantor tersebut. Proses analisis data mencakup uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji kelayakan. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa efektivitas penerapan e-filing dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif serta relevan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara pada kualitas pelayanan fiskus belum signifikan memengaruhi kepatuhan tersebut.

Abstract

This research aims to identify the effectiveness of the implementation of the electronic e-filling system, tax sanctions, and the quality of tax services on taxpayer compliance in reporting Annual SPT at the Sukoharjo Pratama Tax Service Office. The research method involves collecting primary data from respondent questionnaires, using convenience sampling techniques on 100 registered taxpayers at the office. The data analysis process includes validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression tests and feasibility tests. This research shows the results that the effectiveness of implementing e-filing and tax sanctions have a positive and relevant influence on taxpayer compliance, while the quality of tax authorities' services has not significantly influenced this compliance.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2024 Silvi Mayasari, Siti Nurlaela, Dimas Ilham Nur Rois.

Article history

Received 2024-01-06

Accepted 2024-02-05

Published 2024-02-26

Kata kunci

Kepatuhan Wajib Pajak;
Efektivitas Penerapan
E-Filling;
Sanksi Perpajakan dan
Kualitas Pelayanan
Fiskus.

Keywords

Taxpayer Compliance;
Effectiveness of E-Filling
Implementation;
Tax Sanctions and
Quality Of Tax Service.

1. Pendahuluan

Dalam hal pengorganisasian pemerintahan, perpajakan merupakan suatu sumber pendanaan yang luas bagi suatu negara. Partisipasi wajib, baik dilaksanakan perorangan ataupun suatu badan, harus dilakukan menurut undang-undang karena bersifat wajib. Pajak menjadi sumber pendapatan terbesar di negara ini, untuk itu pemerintah selalu berupaya untuk adanya peningkatan peningkatan dalam sektor tersebut. Perubahan dilakukan oleh Pemerintah pada UU Nomor 6 Tahun 1983 dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, khususnya metode pengurangan serta pengumpulan pajak penghasilan (PPh), menerapkan metode penilaian diri. metode yang mana wajib pajak dipercaya sepenuhnya guna menjumlah, menghitung, menyerahkan serta melakukan laporan terhadap pajak tersebut. Pendekatan tersebut berguna untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak, diukur dari sejauh mana mereka memenuhi kewajiban melengkapi serta mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) secara akurat dan dengan kebenaran. Semakin akurat penghitungan, ketepatan penyetoran, dan keakuratan pengisian serta penyampaian SPT, semakin diharapkan tingkat rasa patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka.

Dalam mengoptimalkan pelayanan untuk peningkatan kesadaran dalam masyarakat menjadi wajib pajak dan memaksimalkan kepatuhan, Direktorat Jenderal Pajak menerapkan reformasi perpajakan. Salah satu langkahnya adalah menggunakan perkembangan IPTEK dengan menggunakan sistem e-filing, yang merupakan cara elektronik untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). E-filing merupakan metode daring untuk menyampaikan SPT Tahunan secara langsung menggunakan media internet pada situs web DJP online. Dengan adanya sistem e-filing, diharapkan terjadi efisiensi dalam proses pelaporan SPT. Maksud dari sistem ini ialah untuk mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan dalam persiapan, pengolahan, dan pelaporan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai pada aturanyang benar serta tepat waktu.

Bukan hanya pegasaruh yang disebabkan oleh penerapan e-filing saja, tetapi juga oleh penegakan hukum perpajakan. Terdapat ketentuan ynag mengatur mengenai perpajakan secara umum dan mengenai tata cara pajak. Hal ini dilakukan untuk mendorong penertiban pemenuhan wajib pajak. Menekankan pentingnya pelayanan dari aparat pajak kepada wajib pajak menjadi suatu hal yang vital, karena pelayanan fiskal memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak saat menjalankan kewajibannya.

2. METODE

2.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menerapkan jenis penelitian Kuantitatif. Sitoyo & Ali Sodik (2015) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif ialah penelitian yang menggunakan pendekatan dengan sifat objektif, melibatkan pengumpulan data serta analisis data, dan menerapkan metode statistik dalam pengujiannya.

2.2. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu di kantor pelayanan pajak Kabupaten Sukoharjo. Proses penelitian dilakukan selama sekitar 6 bulan, dimulai dari bulan September 2023 hingga bulan Januari 2024.

2.3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik sampel convenience sampling. Sanusi (2014:94) menjelaskan bahwa convenience sampling atau accidental sampling melibatkan responden sebagai contoh didasarkan kejadian kebetulan, maksudnya siapa pun yang ditemui secara langsung dan kebetulan dapat menjadi sampel, dengan faktor utamanya adalah wajib pajak yang memiliki NPWP yang telah didaftarkan di KPP Pratama Sukoharjo, dengan mengambil sejumlah 100 responden.

2.4. Sumber Data

Data primer didapatkan secara langsung dengan melalui tahap observasi, pengisian angket yang disampaikan langsung untuk kepada seluruh wajib pajak bangi masyarakat yang telah terdaftar di akpp prstms Sukoharjo.

Penelitian ini mengambil data sekunder dari KPP Pratama Sukoharjo sebagai referensi dalam penyusunan latar belakang skripsi dan untuk melengkapi data primer serta memperoleh informasi yang diperlukan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Efektivitas Penerapan E-Filling	X1.1	0,722	0,196	Valid
	X1.2	0,744	0,196	Valid
	X1.3	0,834	0,196	Valid
	X1.4	0,669	0,196	Valid
	X1.5	0,682	0,196	Valid
	X1.6	0,784	0,196	Valid
Saksi Perpajakan	X2.1	0,631	0,196	Valid
	X2.2	0,561	0,196	Valid
	X2.3	0,557	0,196	Valid
	X2.4	0,587	0,196	Valid
	X2.5	0,710	0,196	Valid
	X2.6	0,576	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	X3.1	0,770	0,196	Valid
	X3.2	0,771	0,196	Valid
	X3.3	0,823	0,196	Valid
	X3.4	0,747	0,196	Valid
	X3.5	0,734	0,196	Valid
	X3.6	0,682	0,196	Valid
	X3.7	0,719	0,196	Valid
	X3.8	0,604	0,196	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,743	0,196	Valid
	Y2	0,736	0,196	Valid
	Y3	0,735	0,196	Valid
	Y4	0,809	0,196	Valid
	Y5	0,713	0,196	Valid
	Y6	0,740	0,196	Valid
	Y7	0,645	0,196	Valid

Validitas item pernyataan dapat ditentukan melalui nilai *corrected item* pada *total correlation*. Jika nilai r hitung pernyataan melebihi nilai r tabel, maka pernyataan tersebut dinilai valid. Jumlah sampel (n) pada penelitian ini ialah 100 responden, *degree of freedom* (df) dihitung dengan $100-2=98$, dengan nilai $\alpha=0,05$ dan tabel $r=0,196$. Pada Tabel 4.13 ditampilkan bahwa semua item pernyataan mempunyai koefisien korelasi positif yang memiliki nilai lebih besar dari r. Oleh sebab itu, dapat dipahami bahwa seluruh item dalam kuisioner dianggap valid dan dapat diuji lebih lanjut datanya.

3.2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Efektivitas Penerapan E-Filling	0,60	0,834	6	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,60	0,611	6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fisik	0,60	0,877	8	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,60	0,855	7	Reliabel

Reliabilitas data diuji menggunakan Cronbach's Alpha, dan suatu instrumen dianggap andal jika koefisien reliabilitas terbatasnya 0,60 atau lebih tinggi. Terlihat dari tabel di atas, nilai Cronbach's alpha seluruh variabel melebihi 0,60. Oleh sebab itu, dapat diketahui bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur efektivitasnya dapat diandalkan dan dipercaya untuk dijadikan alat ukur variabel.

3.3. Uji Hipotesis

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,473	4,046	-	1,353	,179
Efektivitas Penerapan E-filling	,530	,128	,401	4,146	,000
Sanksi Perpajakan	,279	,129	,192	2,159	,033
Kualitas Pelayanan Fiskus	,118	,083	,136	1,412	,161

Untuk menguraikan hasil uji t pada tabel diatas, nilai t tabel akan dihitung terlebih dahulu dengan tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$, menggunakan rumus $t = n-k-1$, dengan nilai n-k-1 sebesar 96 (100-3-1). Setelah melihat pada tabel taraf signifikansi 0,025 untuk jumlah sampel 96, didapatkan nilai t tabel = 1,984. Hasil regresi yang telah dilakukan nampak pada tabel 4.19, menunjukkan hubungan pengaruh variabel bebas, yaitu Efektivitas Penerapan E-filing (X1), Sanksi Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X3), terhadap variabel terikat, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Nilai variabel Efektivitas Penerapan E-filing (X1) menunjukkan signifikansi sebesar 0,000 dengan t hitung sebesar 4,146. Oleh karena itu, dapat diamati bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel ($4,146 > 1,984$). Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, menyiratkan bahwa variabel Efektivitas Penerapan E-filing (X1) secara parsial memengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Selain itu, nilai t hitung yang positif menunjukkan pengaruh positif, artinya peningkatan efektivitas penerapan e-filing akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel Sanksi Perpajakan (X2) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,033 dengan t hitung sebesar 2,159. Oleh karena itu, dapat diamati bahwa nilai signifikan $< 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,159 > 1,984$). Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Variabel Sanksi Perpajakan (X2) secara parsial memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y). Selanjutnya nilai t yang positif menunjukkan adanya dampak positif yang berarti semakin meningkatnya sanksi perpajakan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,161 dengan t hitung sebesar 1,412. Terlihat nilai signifikansi $> 0,05$ dan nilai t hitung $< t$ tabel ($1,412 < 1,984$). Oleh sebab itu, dapat diambil kesimpulan H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) tidak memberikan pengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3.4. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,573a	,328	,307	2,457

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Efektivitas Penerapan E-Filling

b. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak

Dilihat melalui tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai koef determinasi yang digunakan adalah R Squared sebesar 0,328. Artinya, sekitar 32,8% variasi dari efektivitas e-filling, sanksi pajak, serta pelayanan fiskus. Sementara itu sisanya sekitar 67,2% dari faktor lain.

4. Simpulan

Implikasi kesimpulan ini memberikan pandangan bahwa peningkatan efektivitas penerapa. E-Filling dan pemberlakuan sanksi dalam pajak bisa meningkatkan rasa kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, penegakan aturan perpajakan melalui efektivitas teknologi informasi dan penerapan sanksi menjadi krusial dalam mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukoharjo. Meskipun demikian, perlu diingat bahwa hasil ini bersifat spesifik terhadap konteks penelitian dan perubahan dalam kebijakan pajak atau teknologi informasi dapat memengaruhi dinamika kepatuhan wajib pajak di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Agustini, Komang Dewi, Ni Luh Sari Widhiyani. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pepajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. 27(2): 1343-1364.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2023. Pelaporan SPT Tahunan Pada Sistem Perpajakan <https://djponline.pajak.go.id>. (Diakses pada tanggal 2 November 2023).
- Erawati, V. dan Rahayu, Y. 2021 . Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Imu dan Riset Akuntansi, Vol. 10, No.1.
- Permana, Amanda Aga. 2022. Determinan Kepatuhan Wajib Pajak. Akuntabel: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 19, No. 2, pp. 411 - 419.
- Pradnyana Ida, Prena Gine. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling*, *E-Billing* Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Denpasar Timur. Wacana Ekonomi Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol. 18, No.1, pp. 56 - 65.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-88/PJ/2004 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (Diakses pada tanggal 4 November 2023).
- Rahiem, C. dan Ardillah, K. 2022. Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi Binaniaga, Vol. 7, No.1, pp.1-1.
- Rahmawati, D., & Rustiyaningsih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi, 9(3), 192-209.
- Martha, R, N & Riza, S. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Vol 5, No 1, pp 13-25.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Silvi Mayasari, Siti Nurlaela, Dimas Ilham Nur Rois

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, sistem pemotongan dan pemungutan pajak di Indonesia.

Undang -Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Wurianti, E. L. E., & Subardjo, A. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(6), 1-15.