

## ***E-filling, Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP***

**Hendri**

wangsapertala@yahoo.com

Accounting Study Program, Faculty of Business,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi - YAI, Jakarta, Indonesia

**Keri Boru Hotang**

keriboruhotang@gmail.com

Accounting Study Program, Faculty of Business,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi - YAI, Jakarta, Indonesia

### ***Abstract***

*The purpose of this study is to determine the effect of implementing the e-filling system, the level of understanding of taxation, compliance costs, taxation sanctions on the level of compliance of the annual taxpayer reporting of individual taxpayers in Cikarang sub-district with satisfaction of the quality of tax services as an intervening variable. The research data obtained through questionnaires distributed to individual taxpayers in Cikarang District as many as 160 samples, and the data analysis method used is the path analysis method (path analysis). The results of the study concluded that the application of the e-filling system had a significant positive effect on the level of compliance of Annual SPT reporting with satisfaction of tax service quality as an intervening variable, understanding taxation had a positive effect on the level of compliance of Annual SPT reporting with satisfaction of tax service quality as an intervening variable of tax, tax penalties negatively affect the level of compliance of Annual SPT reporting with satisfaction of tax service quality as an intervening variable and compliance costs have a positive effect on the level of compliance of Annual SPT reporting with satisfaction of tax service quality as an intervening variable.*

**Keywords:** *Application of e-filling system; Understanding of taxation; Tax sanctions; Compliance costs; Service quality satisfaction, Mandatory Compliance.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filling, tingkat pemahaman perpajakan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di kecamatan Cikarang dengan kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening. Data penelitian didapatkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Cikarang sebanyak 160 sampel, dan metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menyimpulkan penerapan sistem e-filling berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening pajak, sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening, dan biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan

pelaporan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening.

**Kata kunci:** Penerapan sistem e-filing; Tingkat pemahaman perpajakan; Sanksi perpajakan; Biaya kepatuhan; Kepuasan kualitas pelayanan, Kepatuhan Wajib

## PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat potensial dalam memberikan kontribusinya terhadap pembiayaan belanja negara adalah pajak. Sebab seperti yang sudah diketahui pada saat ini pembangunan infrastruktur dan pembangunan sarana umum diperoleh dari pendapatan pajak. Di era globalisasi yang semakin padat akan segala perkembangan dan kreatifitas pemikiran manusia, Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berupaya melakukan penyempurnaan sistem administrasinya untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang disampaikan oleh rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan (DJP,2018) pada tahun 2018 sebesar 61,7%, membuat pemerintah terus berupaya menciptakan sistem administrasi perpajakan dalam rangka peningkatan pelayanan dan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya.

Untuk mempermudah dalam pelaporan pajak, modernisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan mengeluarkan peraturan Nomor PER-01/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui *website* DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Dalam hal mendukung kepatuhan wajib pajak, pemahaman mengenai peraturan perpajakan menjadi hal yang paling mendasar yang seharusnya menjadi dasar yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak. Namun, pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum memahami dan bahkan belum mengerti sama sekali tentang peraturan perpajakan (Sri Ernawati dan Melly, 2011).

Untuk meningkatkan kekuatan hukum dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah mengeluarkan sanksi perpajakan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, tetapi fenomena yang terjadi di masyarakat masih rendahnya sanksi pajak terutama sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak, sehingga menjadikan wajib pajak masih terlambat dalam menyerahkan SPT Tahunan (Pranata dan Setiawan, 2015).

Faktor lain yang mempengaruhi dalam kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan yaitu biaya kepatuhan. Kompleksitas peraturan dalam perpajakan di Indonesia menimbulkan tingginya biaya lain yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, biaya kepatuhan selain dari uang melainkan waktu dan pikiran dalam menyampaikan laporan SPT Tahunan menjadi pengaruh terhadap kepatuhan itu sendiri (Barbone et. Al,2012)

Menkeu mengatakan dalam Jakarta, CNN Indonesia ada beberapa poin kebijakan perpajakan pada tahun 2020, salah satunya meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan, penyuluhan melalui penguatan sistem IT dan administrasi perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putu RaraSusmita dan Ni Luh Supadmi (2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sejalan dengan hasil penelitian dari Puput Solekhah & Supriono (2018) yang menguji variabel e-filing bersama dengan variabel pemahaman pajak dan kesadaran pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP

Pratama Purworejo, adapun indikator dari e-filling yang diuji didasarkan pada keuntungan dari pemanfaatan e-filling yaitu penyampaian SPT lebih cepat, biaya pelaporan SPT lebih murah, penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer, kemudahan pengisian SPT dalam bentuk wizard, kelengkapan data yang disampaikan wajib pajak, dan lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

## **KAJIAN TEORI**

### ***Penerapan Sistem E-filling***

Mempertimbangkan fenomena sistem informasi (*e-filling*) sebagai sistem yang bisa dikatakan terpopuler dikalangan Direktorat Jendral Pajak, berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yaitu melalui *e-filling* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak.

Cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik harus memiliki *electronic fulling identification number (e-fin)* yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar

Menurut pajak.go.id yang dikutip dari Sari Nurhidayah,2015, penerapan sistem *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak, yaitu: Penyampaian SPT lebih cepat karena menggunakan media *online* (internet), sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Biaya pelaporan SPT Tahunan akan semakin lebih murah, hanya dengan internet dan mengakses ke situs DJP. Pengisian formulir 1770S dan 1770SS lebih mudah karena terdapat panduan pengisian. Data yang dilaporkan wajib pajak disimpan di data DJP, sehingga tidak perlu untuk mengisi ulang kembali tiap tahunnya. Dan lebih ramah terhadap lingkungan karena tidak menggunakan kertas.

### ***Pemahaman Perpajakan***

Kemauan dan kesadaran wajib pajak akan memberikan pemahaman tentang arti dan tujuan pembayaran yang diberikan kepada Negara. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengerti, mengetahui tentang perpajakan dan menerapkannya untuk membayar pajak, melapor pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nirawan Adiasa, 2013).

Menurut buku Siti Kunia Rahayu (2017:191) Pemahaman wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan pemahaman wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

Adapun beberapa faktor yang dapat memberikan peningkatan pemahaman perpajakan antara lain:

- a. kualitas individu wajib pajak
- b. sosialisasi perpajakan
- c. kualitas individu wajib pajak
- d. persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan.
- e. informasi transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sector pajak.

### ***Sanksi Perpajakan***

Sanksi pajak sebenarnya dapat dikenakan sejak saat melaporkan pajak, apabila Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan sesuai batas waktu atau batas waktu perpanjangan,

dapat diterbitkan Surat Teguran. Wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi.

Pada saat ini Direktorat Jendral Pajak masih berfokus untuk memberikan sanksi perpajakan agar wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Menurut Yohana Artha Uly, dalam oke finance pengenaan sanksi berupa denda keterlambatan bagi pelaporan nilainya masih kecil, membuat wajib pajak mengabaikan kepatuhan.

Sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut Mardiasmo (2016:63) adalah Sanksi administrasi merupakan wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku, sanksi administrasi berupa bunga denda kenaikan dan sanksi pidana merupakan kurungan penjara, sebagai alat terakhir agar wajib pajak mematuhi norma perpajakan.

### ***Biaya Kepatuhan***

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa sukarela dan merasa ikut bertanggung jawab dalam membiayai fungsi pemerintahan suatu Negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana, dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional.

Kemudian kurangnya kepastian dalam sistem pajak yang mengakibatkan adanya biaya kepatuhan yang tinggi. Kondisi ini pada akhirnya juga menurunkan kepatuhan. Menurut Hestu Yoga dalam Jakarta, CNN Indonesia mengatakan perubahan peraturan perpajakan selalu bertujuan untuk membuat WP lebih efisien dalam menyampaikan SPT Tahunannya, beliau optimis bila biaya yang dikeluarkan WP semakin efisien maka akan berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam berbagai literature disebut *compliance cost*. Menurut Sandford dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:151) Indikator biaya kepatuhan menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

1. *Direct money cost*
2. *Time cost*
3. *Psychic or psychological cost*

### ***Kepuasan Kualitas Pelayanan Pajak***

Menkeu dalam Republika.co.id, Jakarta menuturkan, pemerintah sudah memiliki berbagai upaya untuk memperbaiki layanan. Upaya ini mampu menjadi insentif bagi wajib pajak untuk patuh secara sukarela.

Kualitas pelayanan pajak ditentukan dengan kompetensi, keahlian maupun integritas yang baik. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan beberapa kondisi yaitu, sistem informasi yang diterapkan oleh DJP berkualitas akan memberikan informasi yang berkualitas pula, sehingga memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula. Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Pajak yang nyaman. Memberikan *hardskills* dari seluruh *frontliners* seperti peraturan perpajakan terkini. Dan aparat yang mempunyai kualitas komunikasi yang baik dengan wajib pajak, dengan bahasa yang sederhana, *complaint handling*, *interpersonal skills*, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

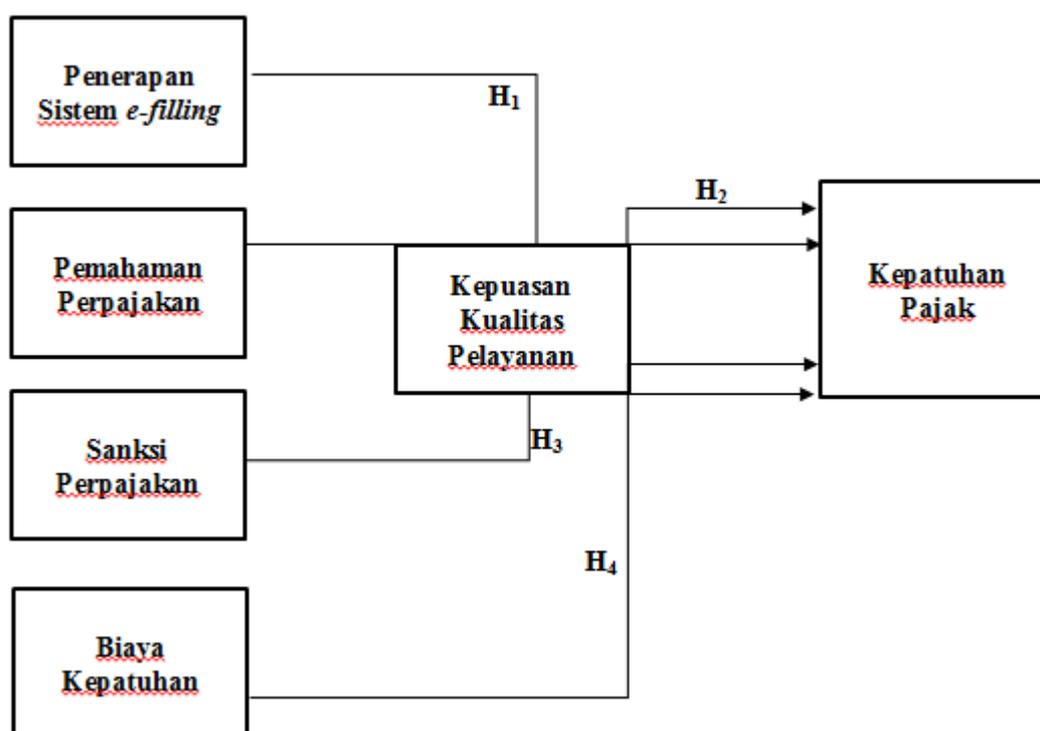
### ***Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi***

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlakuk. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Yohana Artha Uly, dalam oke finance secara persentase jumlah pelaporan tahun 2018 setara dengan 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan, realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah.

Kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, adalah:

1. tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalm dua tahun terakhir
2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan terakhir untuk masing-masing jenis pajak terutang paling banyak 5%.



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran Teoritis

*H<sub>1</sub>: Penerapan sistem e-filing berpengaruh melalui kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.*

*H<sub>2</sub>: Pemahaman perpajakan berpengaruh melalui kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.*

*H<sub>3</sub>: Sanksi Pajak berpengaruh melalui kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel*

*intervening terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.*

*H<sub>4</sub>: Biaya kepatuhan berpengaruh melalui kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel*

*intervening terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.*

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian primer/survey. Dalam penelitian primer/survey ini, penulis mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, dengan melakukan penelitian kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Cikarang yang berjumlah 96.279 orang (sumber Surat Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan (s-1010/PJ.08/2015) yang telah memiliki NPWP.

Menurut Sugiyono (2017:81) Bila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu dan berdasarkan Sugiyono, 2013:81, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Karena metode dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* Sejalan dengan pendapat sebelumnya penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 160 responden

### ***Definisi operasional variabel***

Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, variabel independen, variabel intervening, dan variabel dependen, variabel independen terdiri atas:

1. Penerapan sistem *e-filling* diukur dengan menggunakan indikator, kecepatan pelaporan SPT, kemudahan, lebih hemat waktu, kelengkapan data dengan menggunakan alat ukur skala likert 1-5 poin.
2. Pemahaman perpajakan diukur dengan menggunakan indikator, pengetahuan tentang undang-undang, mengetahui peraturan perpajakan dengan menggunakan alat ukur skala likert 1-5 poin.
3. Sanksi pajak diukur dengan menggunakan indikator, menciptakan kedisiplinan wajib pajak, sanksi keterlambatan dengan menggunakan alat ukur skala likert 1-5 poin.
4. Biaya kepatuhan diukur dengan menggunakan indikator, penyetoran uang tunai, waktu dan tingkat kecemasan dengan menggunakan alat ukur skala likert 1-5 poin.

Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kualitas Pelayanan Pajak yang diukur menggunakan indikator, petugas yang bertanggung jawab, ramah dan sarana prasarana yang memadai dengan menggunakan alat ukur skala likert 1-5 poin. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur menggunakan indikator, kepatuhan mendaftarkan diri, perhitungan pajak, pembayaran dan pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan alat ukur skala likert 1-5 poin.

### ***Analisis Data***

Peneliti menyebar kuesioner melalui media internet, penyebaran kuesioner pada penelitian ini menggunakan media online (*google form*) kepada wajib pajak orang pribadi yang Kecamatan Cikarang. Dalam penelitian ini disebar sebanyak 160 kuesioner. Menurut Sugiyono (2016:147) yang dimaksud teknik analisis data adalah: "Kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti,

melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

Salah satu manfaat dari *Confirmation Factor Analysis* (CFA) adalah kemampuan menilai validitas konstruk dari *measurement theory* yang diusulkan. Syarat yang harus dipenuhi, pertama *loading factor* harus signifikan, yaitu lebih dari 0,50 (Ghozali, 2008:135). *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) harus dipenuhi, karena merupakan salah satu syarat untuk dapat menganalisis model dengan *Structural Equation Modelling* (SEM). Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan *Confirmation Factor Analysis* dengan bantuan program komputer SPSS 20.0.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 20.0. Koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati 1 menandakan reliabilitas konsistensi yang tinggi. Menurut Wiratna Sujerweni (2014, kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6). Dengan demikian prosedur pengujian ini dapat memberikan jaminan bahwa datanya memenuhi kriteria untuk dianalisis dengan menggunakan metode-metode statistik lainnya.

Asumsi *Outlier* adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim yang memiliki karakteristik unik yang sangat berbeda dari observasi lainnya, dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk variabel tunggal maupun variabel kombinasi. Dalam analisis *multivariate* adanya *outlier* dapat diuji dengan *statistic shi square* ( $X^2$ ) terhadap nilai *mahalanobis distance squared* pada tingkat signifikansi 69,34 dengan *degree of freedom* sejumlah variabel yang digunakan dalam penelitian

Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *statistic multivariate Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software LISREL 8.8. Model persamaan structural (structural equation modeling) adalah suatu teknik analisis multivariate generasi kedua yang menggabungkan antara analisis factor dan analisis jalur sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan antara *multiple exogenous* dan *endogenous* variabel dengan banyak indikator. (Pirouz, 2006 dalam Latan,2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil CFA item-item pertanyaan sistem e-filling yang berjumlah 11 item menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki item validitas baik.

**Tabel 1.** Uji validitas kuesioner sistem *e-filling*

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
SE1	.640	.1543	Valid
SE2	.757	.1543	Valid
SE3	.660	.1543	Valid
SE4	.652	.1543	Valid
SE5	.703	.1543	Valid
SE6	.624	.1543	Valid
SE7	.685	.1543	Valid
SE8	.560	.1543	Valid
SE9	.686	.1543	Valid
SE10	.545	.1543	Valid
SE11	.711	.1543	Valid

Hasil CFA dalam pemahaman perpajakan yang berjumlah 7 item menunjukkan validitas baik.

**Tabel 2.** Uji validitas kuesioner pemahaman perpajakan

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
PP1	.834	.1543	Valid
PP2	.858	.1543	Valid
PP3	.830	.1543	Valid
PP4	.806	.1543	Valid
PP5	.799	.1543	Valid
PP6	.848	.1543	Valid
PP7	.831	.1543	Valid

Hasil CFA item-item pertanyaan sanksi perpajakan yang berjumlah 5 item menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki item validitas baik

**Tabel 3.** Uji validitas kuesioner sanksi perpajakan

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
SP1	.835	.1543	Valid
SP2	.820	.1543	Valid
SP3	.793	.1543	Valid
SP4	.789	.1543	Valid
SP5	.740	.1543	Valid

Hasil CFA item-item pertanyaan biaya kepatuhan yang berjumlah 3 item menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki item validitas baik

**Tabel 4.** Uji validitas kuesioner biaya kepatuhan

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
BK1	.914	.1543	Valid
BK2	.891	.1543	Valid
BK 3	.855	.1543	Valid

Hasil CFA item-item pertanyaan kepuasan kualitas pelayanan pajak yang berjumlah 5 item menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki item validitas baik

**Tabel 5.** Uji validitas kuesioner kualitas pelayanan pajak

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
KUAL1	.796	.1543	Valid
KUAL2	.705	.1543	Valid
KUAL3	.799	.1543	Valid
KUAL4	.757	.1543	Valid
KUAL5	.836	.1543	Valid

Hasil CFA item-item pertanyaan kepatuhan wajib pajak yang berjumlah 6 item menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki item validitas baik.

**Tabel 6.** Uji validitas kuesioner kepatuhan wajib pajak

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
PATUH1	.816	.1543	Valid
PATUH2	.742	.1543	Valid
PATUH3	.686	.1543	Valid
PATUH4	.698	.1543	Valid
PATUH5	.801	.1543	Valid
PATUH6	.789	.1543	Valid

Pengujian reliabilitas pada tiap variabel dalam penelitian ini ditunjukkan oleh tabel output hasil pengukuran Cronbach's Alpha berikut ini:

**Tabel 7.** Uji nilai Cronbach's Alpha

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Penerapan Sistem e-filling	.853	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	.922	Reliabel
Sanksi Perpajakan	.854	Reliabel
Biaya Kepatuhan	.864	Reliabel
Kwalitas Pelayanan	.836	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	.847	Reliabel

Dari hasil tabel pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $>0,60$ , maka, data untuk analisis selanjutnya bebas dari *outlier*.

**Tabel 8.** Uji asumsi *outlier*

<b>Obesevation number</b>	<b>Mahalanobis d-squared</b>
1	52,334
11	30,965
148	38,694
....	Dst

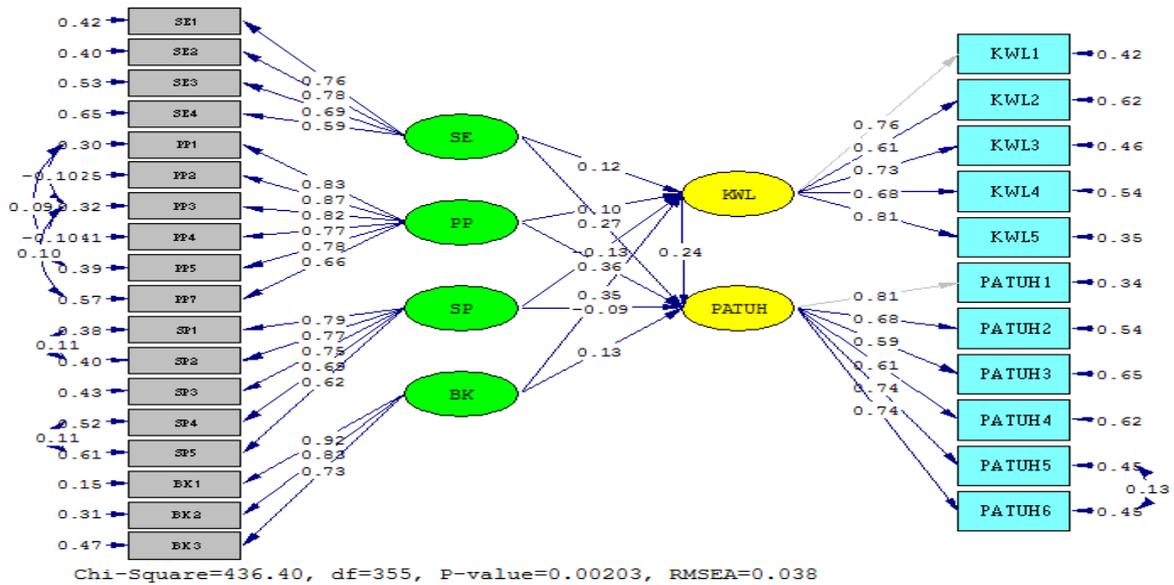
Dari hasil tabel pengujian diatas, variabel dalam penelitian ini tidak memiliki nilai-nilai ekstrim dan dapat diikutsertakan dalam analisis selanjutnya dengan nilai mahalanobis d-squared dibawah tingkat signifikansi 69,34.

### **Analisis Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis tingkat signifikansi hubungan kausalitas antar konstruk dalam model yang didasarkan pada nilai koefisien. Pada jumlah responden 160. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program LISREL 8.8, maka Analisis Penerapan Sistem E-filling (SE) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

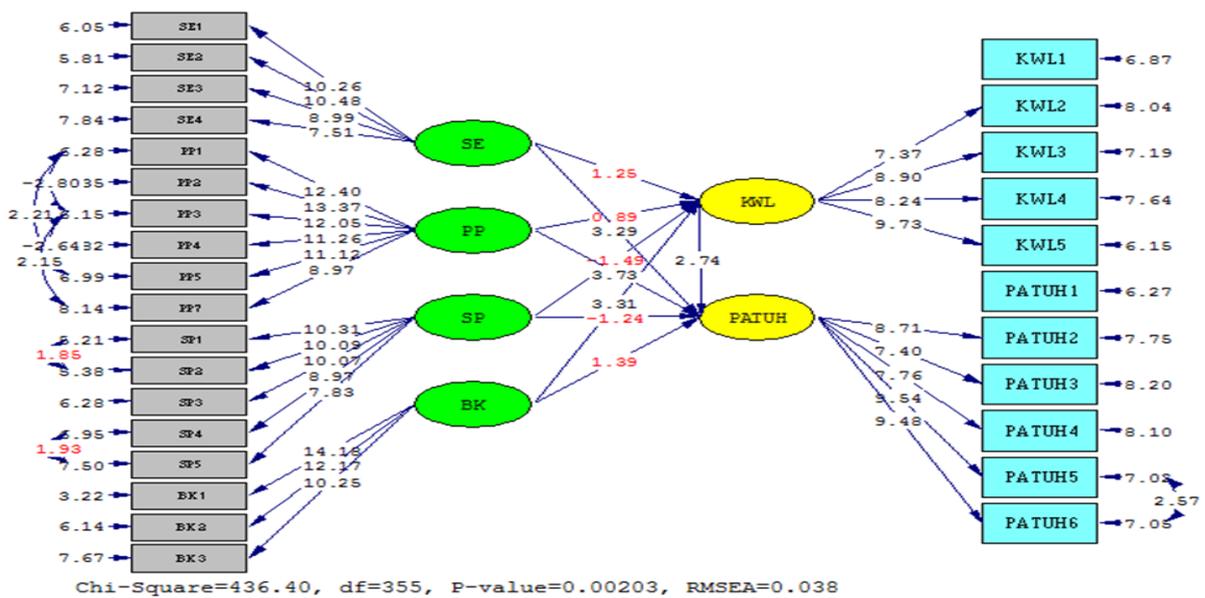
(PATUH) dengan mediasi Kepuasan Kualitas Pelayanan Pajak (KWL), Analisis pengaruh Pemahaman Perpajakan (PP) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (PATUH) dengan mediasi Kualitas Pelayanan Pajak (KWL), Analisis pengaruh Biaya Kepatuhan (BK) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (PATUH) dengan mediasi Kualitas Pelayanan Pajak (KWL), Analisis pengaruh Sanksi Perpajakan (SP) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (PATUH) dengan mediasi Kepuasan Kualitas Pelayanan Pajak (KWL), maka diperoleh hasil-hasil yang dapat dilihat dalam gambar berikut:

**Output Standardized Solution**



**Gambar 2. Model Struktural**

**Output t-Values**



**Gambar 3. Model t-Struktural**

Hasil model struktural pada pengujian analisis variabel intervening sebagai berikut;

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	SE	PP	SP	BK
KWL	0.12	0.10	-0.13	0.35
PATUH	0.30	0.38	-0.12	0.21

Model Struktural

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	SE	PP	SP	BK
KWL	0.12	0.10	-0.13	0.35
	(0.10)	(0.11)	(0.09)	(0.11)
	1.25	0.89	-1.49	3.31
PATUH	0.30	0.38	-0.12	0.21
	(0.09)	(0.10)	(0.08)	(0.09)
	3.54	3.84	-1.61	2.34

Indirect Effects of KSI on ETA

	SE	PP	SP	BK
KWL	--	--	--	--
PATUH	0.03	0.02	-0.03	0.08
	(0.02)	(0.03)	(0.02)	(0.04)
	1.17	0.85	-1.33	2.16

Total Effects of ETA on ETA

	KWL	PATUH
KWL	--	--
PATUH	0.24	--
	(0.09)	--

Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
SE-->PATUH	0.27		
	0.30	0.03	0.33
PP-->PATUH	0.36		
	0.38	0.02	0.40
SP-->PATUH	(0.09)		
	(0.12)	-0.03	(0.15)
BK-->PATUH	0.13		
	0.21	0.08	0.29

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh langsung positif penerapan sistem e-filling terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan penerapan sistem e-filling mempunyai hubungan tidak langsung positif. Berdasarkan hasil analisa model yang uji parsial variabel SE memiliki signifikansi sebesar 0,27 sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi 0,33.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari Nurhidayah (2015) yang menyatakan penerapan sistem e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Jadi semakin baik penerapan e-filling maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh langsung positif pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan pemahaman perpajakan mempunyai hubungan tidak langsung positif. Hasil uji parsial variabel PP memiliki signifikansi sebesar 0,36 sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi 0,40.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu RaraSusmita dan Ni Luh Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa pemahaman berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pemahaman perpajakan wajib pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh langsung negatif sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan mempunyai hubungan tidak langsung negatif. Berdasarkan hasil uji parsial variabel SP memiliki signifikansi sebesar -0,09 sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi -0,25.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanik Ermawati dan Zaenal Afifi (2018), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh langsung positif biaya kepatuhan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan biaya kepatuhan mempunyai hubungan tidak langsung positif. Hal ini didasarkan dari uji parsial variabel BK memiliki

signifikansi sebesar 0,13 sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi 0,29.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita Indriyani dan Noor Shodiq (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, biaya kepatuhan dan penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN**

### ***Simpulan***

Hasil analisis mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, biaya kepatuhan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi dengan kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel *intervening*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh langsung positif penerapan sistem e-filing terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan penerapan sistem e-filing mempunyai hubungan tidak langsung positif. Berdasarkan hasil analisa model yang uji parsial variabel SE memiliki signifikansi sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi.

Terdapat pengaruh langsung positif pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan pemahaman perpajakan mempunyai hubungan tidak langsung positif. Hasil uji parsial variabel PP memiliki signifikansi sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi.

Terdapat pengaruh langsung positif biaya kepatuhan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan biaya kepatuhan mempunyai hubungan tidak langsung positif. Hal ini didasarkan dari uji parsial variabel BK memiliki signifikan sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi.

Terdapat pengaruh langsung negatif sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan mempunyai hubungan tidak langsung negatif. Berdasarkan hasil uji parsial variabel SP memiliki signifikansi sedangkan uji parsial KWL terhadap variabel PATUH memiliki signifikansi.

### ***Keterbatasan Penelitian***

Penelitian ini menggunakan sampel yang berasal dari wajib pajak orang pribadi dari pegawai sehingga peneliti hanya menggunakan wajib pajak orang pribadi dalam lingkup yang sempit.

### ***Saran***

Dalam penelitian ini hanya menggunakan wajib pajak orang pribadi dari pegawai, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas responden baik dari wajib pajak orang pribadi pengusaha. Menambah variabel penelitian misalnya *whistle blowing system*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adipura, I.P.E., 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *E-Journal Akuntansi Udayana*.
- Ayza B., 2017, *Hukum Pajak Indonesia*, Depok: Kencana.
- Edi Riadi, 2018. Statistik *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan Lisrel. Yogyakarta: Andi.
- Hidayat, N. & Purwana, D., 2017, *Perpajakan Teori & Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers.
- I Putu S.A., Putu, E.S., 2018, Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib

- Pajak Orang Pribadi, *E-Journal Akuntansi Udayana*.
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Andi.
- Nanik E. & Zaenal A., 2018, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Saksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi.
- Puput S. & Supriono, 2018, Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo, *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology Universitas Sains Al-Quran*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai DJP.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor: PER-01/PJ/2017. Tentang Penyampaian Surat Elektronik.
- Pohan, C.A., 2017. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Edisi Dua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sakti, N.W., 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visimedia.
- Siti K.R., 2017 *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Solekhah, P., & Supriono, S., 2018, Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Purworejo, *Journal Of Economic, UNISIQ Wonosobo*.
- Susmita, P.R. dan Ni L.S., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *E-filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Akuntansi Udayana*.
- Hutomo, Y.B.S. 2018. *Terampil Pajak Penghasilan*. Yogyakarta: Andi.