

Pengaruh Penerapan *E-Filling* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Pancoran Tahun 2020-2022

Neneng Suryani^{1)*}, Rahmi Qadri²⁾, Evi Noviaty³⁾, Meidi Arissany Romony⁴⁾

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mohammad Husni Thamrin

^{*}Correspondence Author: ne2nk_suryani.com, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v5i1.2207>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E-Filling* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling* atau sampling yang mengambil secara acak dengan menghampiri setiap orang yang berada dalam lokasi yang sama. Pemilihan sampel ini dilakukan karena pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Pancoran. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini didukung karena wajib pajak lebih mudah dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan dapat dilakukan dengan aman, cepat dan fleksibel. Kapan saja wajib pajak ingin membayar dan melaporkan pajak terutang, bisa dilakukan tanpa dibebankan biaya saat pelaporan SPT. Wajib pajak tidak lagi perlu menghitung karena sudah menggunakan sistem dan dilakukan secara online, hal tersebut membuat wajib pajak patuh dalam kewajiban perpajakannya. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutang dengan tepat waktu.

Kata Kunci: *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, Wajib Pajak.

Abstract

This research aims to test and analyze the effect of implementing *E-Filling* and Service Quality on Individual Taxpayer Compliance at the Jakarta Pancoran Pratama Tax Service Office. This type of research is quantitative research by distributing questionnaires directly to respondents. The sampling method in this research is a convenience sampling method or sampling which takes randomly by approaching everyone who is in the same location. This sample was selected due to considerations of ease of access that could be reached by researchers. The number of samples used was 100 individual taxpayer respondents registered at KPP Pratama Jakarta Pancoran. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the SPSS version 26 program. The results of this research show that the variable implementing *E-Filling* has a positive effect on individual taxpayer compliance, this is supported because it is easier for taxpayers to submit Annual Tax Returns and can be carried out safely, quickly and flexibly. Whenever a taxpayer wants to pay and report the tax they owe, they can do so without being charged a fee when reporting their SPT. Taxpayers no longer need to calculate because they use the system and it is done online, this makes taxpayers comply with their tax obligations. Meanwhile, the service quality variable also has a positive effect on individual taxpayer compliance because the better the quality of the service provided and in accordance with what the taxpayer expects, the more taxpayers will comply in paying and reporting the tax owed on time.

Keywords: *E-Filling*, Service Quality, Taxpayers.

PENDAHULUAN

Agar proses pembangunan berjalan lancar dan kesinambungan, maka harus ada keseimbangan yang dinamis dan proporsional antara pemerintah dan pengeluaran pemerintah. Menurut data laporan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2022 di Indonesia, tingkat kepatuhan pajak penghasilan (PPh), SPT Tahunan di tahun 2022 sebesar 83,2%. Rasio ini, menurun sebesar 0,87% dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 84,07%. Namun, DJP telah mencapai kepatuhan formal di atas target 80% selama dua tahun berturut-turut. Namun jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahun ini masih mengalami penurunan yang signifikan. Ini berarti bahwa adanya indikasi perilaku kelalaian wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Sadya, 2023)

Pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan pemerintah. Sebagai sumber pendanaan pemerintah dan pembangunan nasional, pajak menyumbang hampir 80 persen dari total pendapatan Indonesia. Selain partisipasi aktif otoritas pajak dalam pemungutan pajak, pertama-tama perlu untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pembayaran pajak. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak mengumpulkan penerimaan negara melalui pajak.

Dalam penelitian (Faisal Harel Muhammad, 2020) dinyatakan bahwa fiskus harus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan untuk meningkatkan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Pegawai pajak tidak hanya harus ramah, tetapi juga harus adil dan tegas. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kemudahan dan pemahaman yang baik kepada wajib pajak. Petugas pajak yang kooperatif dan jujur, yang menegakkan peraturan pajak yang tidak berbelit-belit dan tidak menipu wajib pajak, diharapkan mampu menyelesaikan masalah. Keramah-tamahan para petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi pajak merupakan bagian dalam pelayanan pajak. Pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menciptakan sistem pendukung. Hal ini untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi di era digital ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk melakukan serangkaian transformasi atau digitalisasi, untuk meningkatkan kualitas maupun efisiensi layanan untuk mengontrol pemenuhan kewajiban perpajakan. Salah satu layanan yang banyak digunakan wajib pajak

yang perubahan tersebut adalah portal online DJP, layanan pajak digital yang dapat diakses secara *real time* melalui internet.

Sasaran dalam penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Jakarta Pancoran. Wilayah KPP Pratama Jakarta Pancoran meliputi 6 wilayah; Kelurahan Kalibata, Cikoko, Pengadegan, Duren Tiga, Pancoran, dan Rawajati dengan jumlah wajib pajak orang pribadi salah satu terbesar di daerah Kanwil DJP Jakarta Selatan I. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filling* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Pancoran Tahun 2020-2022”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan meneliti populasi atau sampel tertentu. Alat penelitian pengumpulan data, dengan analisis data menggunakan statistik, untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2019, p. 16). Pendekatan kuantitatif menarik perhatian pada gejala yang spesifik di kehidupan manusia yang disebut variabel dianalisis dengan teori objektif.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *survey*, dengan cara menyebarkan secara langsung daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran. Guna memperoleh jumlah sampel yang mencukupi bagi penulis maka kuesioner disebarkan langsung ke wajib pajak dan dikembalikan pada saat wajib pajak telah mengisi kuesioner. Metode *survey* melalui kuesioner ini menghasilkan data primer yang merupakan acuan bagi peneliti dalam mengelola data guna pengujian hipotesis. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert yang digunakan mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari positif sampai negatif.

Uji statistik deskriptif digunakan oleh peneliti untuk memberikan Gambaran atau deskripsi data dalam hal ini adalah *range*, *minimum*, *maximum*, *sum*, rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, *skewness* atau *skewed distribution* dan kurtosis. (Sugiyono, 2019, p. 206)

Dasar analisis keputusan untuk pengujian validitas yaitu, Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan nilai positif, maka butir atau indikator tersebut valid; dan Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka indikator tidak valid. Reliabilitas dianggap baik ketika variabel konstruk memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6. *Alpha Cronbach's* adalah tolak ukur untuk menafsirkan korelasi skala dengan variabel skala yang ada.

Uji Asumsi Klasik meliputi:

1. Uji Normalitas: Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Jika analisis *parametric* digunakan dalam analisis, populasi data harus berdistribusi secara normal. Jika nilai *asym.sig* atau signifikansi $< 0,05$ maka populasi data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal (Ghozali, 2021, p. 196)
2. Uji Multikolinearitas: bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah terdapat multikolinieritas pada model regresi dapat ditentukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Dari konsistensi tersebut $VIF < 10$, dan $Tolerance > 0,10$, dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2021, p. 157).
3. Uji Heteroskedastisitas Model regresi yang baik adalah tidak ada homoskedastisitas maupun heteroskedastisitas (Ghozali, 2021, p. 178).

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel (independen) yaitu penerapan *e-filing*, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

X1 : Penerapan *E-Filing*

X2 : Kualitas Pelayanan

α : Konstanta β_1 - β_2 = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e : Kesalahan pengganggu (error)

Uji Hipotesis yang dilakukan adalah:

1. Uji Kelayakan Model (Uji F): Kriteria pengujian simultan pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5% adalah: jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka model penelitian dikatakan layak; dan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka model penelitian dianggap tidak layak.
2. Uji Statistik t: Kriteria uji parsial untuk nilai $\alpha = 0,05$ atau 5% adalah: jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen; dan jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ artinya H_0 diterima H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
3. Koefisien Determinasi: digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, bila $R^2 = 100\%$ berarti variabel bebas berpengaruh sempurna terhadap variabel terikat, dan sebaliknya jika $R^2 = 0$ berarti variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik variabel bebas menjelaskan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Statistik Deskriptif terhadap data penelitian dapat dilihat di tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>E-Filing</i>	100	18	25	21,94	1,301
Kualitas Pelayanan	100	19	25	21,34	1,320
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	100	18	25	22,81	1,502
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Uji validitas instrumen data dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Data

Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel} N=100	Hasil
E-Filing (X₁)			
X1.1	0,778	0,195	Valid
X1.2	0,800	0,195	Valid
X1.3	0,729	0,195	Valid
X1.4	0,622	0,195	Valid
X1.5	0,535	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan (X₂)			
X2.6	0,704	0,195	Valid
X2.7	0,716	0,195	Valid
X2.8	0,539	0,195	Valid
X2.9	0,490	0,195	Valid
X2.10	0,719	0,195	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)			
Y.11	0,707	0,195	Valid
Y.12	0,713	0,195	Valid
Y.13	0,696	0,195	Valid
Y.14	0,684	0,195	Valid
Y.15	0,603	0,195	Valid

Sumber data: Data Primer diolah, 2023

Validitas variabel *E-filing* (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) dan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) pada Tabel 2 setiap pertanyaan menghasilkan koefisien R_{hitung} > R_{tabel}. Dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item masing-masing variabel yang berisi 5 instrumen pertanyaan dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
E-Filing (X ₁)	,728	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	,639	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	,710	5	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Disimpulkan bahwa masing-masing instrumen pertanyaan untuk variabel *e-filing* (X₁), kualitas pelayanan (X₂) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dalam penelitian ini bersifat reliabel dikarenakan keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga seluruh variabel layak digunakan untuk menjadi alat ukur pada instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,26202355
Most Extreme Differences	Absolute	,122
	Positive	,078
	Negative	-,122
Test Statistic		,122
Asymp Sig. (2-tailed)		,001 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		,092 ^d

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Hasil Kolmogorov-Smirnov *Test Exact* mendapatkan hasil dimana besarnya signifikan penelitian (0,092) > dari taraf signifikan (0,05), dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini.

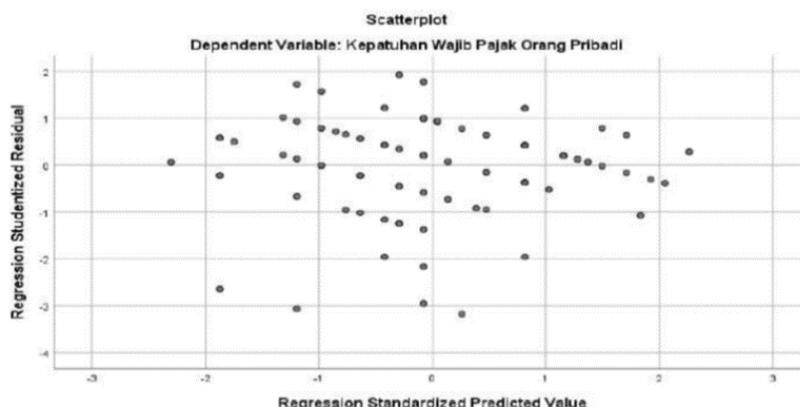
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
E-Filing (X1)	0,820	1,219	Tidak terjadi gejala Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,820	1,219	Tidak terjadi gejala Multikolinearitas

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari kedua variabel bebas, menunjukkan nilai < dari 10 dan nilai tolerance setiap variabel bebas > 0,10. Model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.



Sumber : Data Primer diolah, 2023

Gambar 1. Uji Heterokedastisitas

Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, titik-titik tidak terakumulasi secara eksklusif di atas atau di bawah. Distribusi titik data tidak bergelombang; titi-titik melebar, lalu menyempit, dan kemudian melebar lagi. Distribusi titik data tidak memiliki pola yang terlihat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,958	1,256		5,538	,000
	<i>E-Filing</i>	,453	,054	,571	8,326	,000
	Kualitas Pelayanan	,278	,054	,355	5,178	,000

a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi

Sumber : Data Primer diolah, 2023

1. Nilai konstanta ($\alpha = 6,958$) merupakan konstan yang apabila semua nilai variabel bebas = 0, maka nilai variabel terikat (Y) sebesar 6,958.
2. Nilai koefisien *e-filing* ($X_1 = 0,453$) dan bertanda positif. Hal ini berarti nilai variabel Y akan mengalami kenaikan 0,453 jika nilai variabel X_1 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara penerapan *e-filing* (X_1) dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Semakin tinggi penerapan *e-Filing* maka diikuti dengan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang akan semakin baik.
3. Nilai koefisien kualitas pelayanan ($X_2 = 0,278$) dan bertanda positif. Hal ini berarti nilai variabel Y akan mengalami kenaikan 0,278 jika nilai variabel X_2 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara penerapan Kualitas Pelayanan (X_2) dengan variabel Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka diikuti dengan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang akan semakin baik.

Hasil Uji Simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Anova ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65,712	2	32,856	80,850	,000 ^b
	Residual	39,419	97	,406		
	Total	105,132	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, E-Filing						

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Hasil uji F pada tabel diatas, diperoleh nilai Fhitung = 80,850 > Ftabel = 3,090 dengan signifikansi = 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa *e-filing* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan model layak digunakan untuk uji selanjutnya.

Hasil Uji Parsial (Uji t) dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	6,958	1,256		5,538	,000
	E-Filing	,453	,054	,571	8,326	,000
	Kualitas Pelayanan	,278	,054	,355	5,178	,000
a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi						

Sumber : Data Primer diolah, 2023

- 1) *E-Filing* : Nilai t_{hitung} variabel *e-filing* sebesar 8,326 > t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa pengaruh penerapan *e-filing* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_1 diterima.
- 2) Kualitas Pelayanan : Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas pelayanan sebesar 5,178 > t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_2 diterima.

Hasil Uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	Regression	,791 ^a	,625	,617	,637
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, E-Filing					
b. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi					

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Nilai Adjusted R Square koefisien determinasi (R^2) menunjukkan jumlah 0,617 atau 61,7% dari kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh *e-filing* dan kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain dari variabel *e-filing* dan kualitas pelayanan. Ini berarti bahwa masih banyak responden tidak hanya mempertimbangkan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan patuh dalam kewajiban perpajakannya.

Pengaruh E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. sistem *e-filing* dapat menumbuhkan sifat kepatuhan bagi wajib pajak melalui program dan prosedur pelayanannya yang mudah dan sederhana serta bermanfaat dalam penggunaannya sehingga wajib pajak pun merasa terbantu dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sebagai bentuk kepatuhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan oleh pegawai pajak KPP Pratama Jakarta Pancoran dapat dikatakan cukup baik dan dapat diapresiasi untuk membantu wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh E-Filing dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dua variabel independen ini berdasarkan hasil pengujian uji F secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang artinya pengaruh *E-Filing* sebagai salah satu bentuk reformasi pelaporan pajak terbaru yang diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terbukti membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan secara elektronik dan sangat fleksibel untuk digunakan yang mempunyai manfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada publik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis variabel *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Karena sistem *e-filing* memudahkan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya, wajib pajak tidak perlu menghitung kembali pajak terutang karena sudah otomatis tersistem, dan tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak yang artinya dapat menghemat waktu dan biaya.
2. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian ini didukung dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Pancoran ditempuh dengan cara meningkatkan kinerja pegawai lewat penambahan bidang penyuluh pajak dalam bagian pelayanan, penambahan loket pelayanan selain loket biasa. Pegawai pajak dan relawan pajak secara langsung datang ke masing-masing kelurahan membuka pojok pajak untuk wajib pajak. Pegawai pajak juga memaksimalkan pelayanan dengan mengirimkan undangan pelaporan SPT Tahunan melalui whatsapp, email dan telepon.
3. Variabel *E-filing* dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengaruh dua variabel independen ini tidak bisa dipisahkan meskipun *e-filing* adalah sistem digital yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja tetapi wajib pajak juga masih membutuhkan arahan jika mengalami kendala yang perlu dibantu oleh pegawai pajak. Kedua variabel secara bersama-sama dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, dengan demikian peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada:

1. Bagi Wajib Pajak: Untuk meningkatkan penerimaan negara maka wajib pajak diharapkan dapat membayar dan melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP): Dapat mempertahankan kualitas, baik kualitas sistem *djp online* yang terus direformasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi wajib

pajak dan kualitas pelayanan baik pegawai pajak bahkan *platform* informasi online yang diberikan.

3. Bagi KPP Pratama Jakarta Pancoran :

- a. Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus memaksimalkan penyuluhan, kelas pajak, pojok pajak baik di kantor pelayanan pajak maupun di masing-masing kelurahan secara langsung.
- b. Memaksimalkan penerimaan layanan wajib pajak melalui *online* seperti yang sudah diterapkan melalui email, whatsapp, dan telepon.

4. Bagi Peneliti lain :

- a. Memperluas ruang lingkup penelitian, yaitu dengan menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- b. Menambah wilayah penelitian serta menambah sampel yang lebih banyak lagi agar penelitian lebih akurat

REFERENSI

- Agustini, K. D., & Widhiyani, N. L. S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 1343. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p19>
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.158>
- Faisal Harel Muhammad, T. M. (2020). Pengaruh Penerapan E-filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- Fitria, R., & Muiz, E. (2021). Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 107–115. <https://doi.org/10.37932/ja.v10i1.290>
- Ghozali, H. I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, N. U. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap*. 1(2), 257–274.

- Heizer, J. & R. B. (2022). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (Edisi 11-). Salemba Empat.
- Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Electronic Filing*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/electronic-filing>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Kinerja Penerimaan Negara Luar Biasa Dua Tahun Berturut-turut*. Kemenkeu.Go.Id. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kinerja-Penerimaan-Negara-Luar-Biasa>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Penyampaian SPT Online*. Kemenkeu.Go.Id. <https://web.kemenkeu.go.id/page/penyampaian-spt-online/>
- Kurniawan, A., & Choirunisa, W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 4(3), 174–188. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.289>
- Lestari, T. Y., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature Review Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 3(2), 670–681.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan edisi terbaru 2018*. C.V Andi Offset.
- Nugraheni, A. P. / S. A. K. (2022). *Perpajakan Berdasarkan UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Pustaka rumah cinta.
- Prasetyo, A., & Idayati, F. (2019). Pengaruh E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Dan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(12), 1–20. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2731>
- Resmi, S. (2022). *Perpajakan : Teori dan Kasus* (Edisi 11-). Salemba Empat.
- Sadya, S. (2023). *Rasio Kepatuhan Wajib Pajak PPh Capai 83,2% pada 2022*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/ekonomi/detail/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-pph-capai-832-pada-2022>
- Sugiyono, D. P. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Edisi Kedua). Alfabeta Bandung.

- Sundari, R., & Subarsa, M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kupus Ii Ditkuad). *Land Journal*, 3(1), 37–48. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v3i1.1747>
- Yulianto, Selvi Diana Meilinda, N. M. (2021). *Reinventing Perpajakan* (Pertama). expert.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>