

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PENERAPAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WPOP

(Studi di KPP Pratama Kuala Tungkal pada Kelurahan Tungkal III Jambi)

Nuriza¹, Refky Fielnanda², dan Sissah³

¹Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, icaanwar792@gmail.com

²Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi refkyfielnanda@uinjambi.ac.id

³Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sissah@uinjambi.ac.id

ABSTRACT

Tax compliance is a requirement to fulfill all WPOP obligations towards taxation and exercise their taxation rights. The growth in the number of WPOPs at the Kuala Tungkal KPP Pratama throughout the 2017-2019 period continues to increase greatly each year, but the percentage of taxpayer compliance is still up and down and inconsistently rising. It can be concluded that not all registered WPOPs can effectively fulfill their tax obligations. This research was conducted to determine the effect of service quality, tax knowledge and the implementation of E-Filling on WPOP compliance. This research uses illustrations of 100 WPOPs through questionnaires distributed and interviewed and uses convenience sampling technique for sampling. The data were analyzed using the Multiple Linear Regression Analysis method with the SPSS 22 supporting program.

The F test results show that independent variables such as service quality, knowledge of taxation, and the implementation of E-Filling have a simultaneous effect on WPOP compliance. From the results of the t test of the independent variables, there is a partial effect on WPOP compliance. From the results of the adjustment of the coefficient of determination Rsquare (R2) of 0.164 or 16.4% for wpop compliance, this is 83.6% influenced by the independent variable and the remaining% is influenced by other factors not only from the independent variables in this research.

Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge, and Implementation of E-Filling, Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Kepatuhan pajak merupakan syarat untuk memenuhi seluruh kewajiban WPOP terhadap perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pertumbuhan jumlah WPOP pada KPP Pratama Kuala Tungkal sepanjang periode 2017- 2019 terus meningkat besar tiap tahunnya, tetapi persentase kepatuhan WP masih naik turun dan tidak konsisten naik dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak seluruh WPOP terdaftar efektif bisa penuhi kewajiban perpajakannya. Riset ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan pelaksanaan E-Filling terhadap kepatuhan WPOP. Dalam riset ini memakai ilustrasi 100 WPOP melalui angket yang disebar dan diwawancarai serta memakai teknik *convenience sampling* buat pengambilan sampel. Data dianalisis menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda dengan program pendukung SPSS 22. Hasil uji F memperlihatkan bahwa variable bebas seperti kualitas pelayanan, pengetahuan tentang perpajakan, dan pelaksanaan E-Filling memiliki pengaruh simultan terhadap kepatuhan WPOP. Dari hasil uji t variabel bebas ada pengaruh parsial terhadap kepatuhan WPOP . Dari hasil penyesuaian koefisien determinasi Rsquare (R2) sebesar 0,164 atau 16,4% untuk kepatuhan wpop, hal ini dipengaruhi oleh variabel bebas dan sisanya sebesar 83, 6% dipengaruhi oleh faktor- faktor lain tidak hanya dari variable bebas dalam riset ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelaksanaan E-Filling, Kepatuhan Wajib Pajak*

1. PENDAHULUAN

Kepatuhan perpajakan merupakan sesuatu kondisi dimana WPOPenuhi seluruh kewajiban perpajakan serta melakukan hak perpajakannya. Desas-desus mengenai ketaatan serta berbagai hal yang menimbulkan ketidakpatuhan dan upaya tingkatkan ketaatan jadi salah satu jadwal berarti baik negeri maju terlebih lagi di negara- negara tumbuh(Safri, 2003). Ketaatan dalam perpajakan bukan aksi yang gampang buat dijalankan tiap WP, kebanyakan dari WP mempunyai kecenderungan buat bisa melepaskan diri dari kewajiban membayar pajak serta bisa melaksanakan aksi melawan pajak. Tingkatkan tingkatan kepatuhan WPOP butuh terdapat revisi, baik dari reformasi perpajakan ataupun pengukuhan hukum yang kokoh, penambahan jumlah karyawan pajak, serta wajib terdapat kompensasi yang nyata, sehingga mereka dapat benar- benar bekerja semacam seperti seseorang petugas pajak ([https:// www. pajak. co. id](https://www.pajak.co.id))

Tiap tahun pemerintah berupaya buat tingkatkan pendapatan dari pajak gunaenuhi pembelanjaan atas pembayaran negara secara otonom serta maksimal. Perihal ini dicoba diantara lain dengan dilakukannya penyuluhan tentang pajak dan meningkatkan mutu pelayanan dari pihak otoritas pajak. Bertepatan bertambahnya penduduk di negara ini, sampai jumlah WP dari tahun ketahun pula terus menjadi meningkat. Namun, terdapat fenomena yang timbul bertepatan bertumbuhnya WP tersebut, tetapi tidak pula diimbangi dengan ketaatan WP dalam membayarkan serta memberi tahu pajak (Zulaikha, 2020).

Sebagian aspek yang menimbulkan rendahnya kepatuhan WP antara lain ketidakpuasan warga terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak menyeluruh, serta banyaknya permasalahan korupsi yang dicoba pejabat besar(Ester, Grace serta Alexander, 2017). Kepatuhan WP bisa ditingkatkan dengan terdapatnya penjelasan serta kepedulian dari warga itu sendiri yang jadi atensi yang utama. Salah satu bentuk penjelasan serta kepedulian warga buat membayar pajak yakni dengan tata metode mendaftarkan diri selaku WP serta membayar pajak cocok dengan syarat perpajakan yang terdapat, apabila mendapatkan ataupun menerima pemasukan(Rahayu, 2017).

Minimnya tingkatan kepatuhan perpajakan di Indonesia diakibatkan oleh banyaknya warga yang belum mempunyai NPWP serta mengantarkan e-filing (Santi, 2012). Berikut ini merupakan informasi mengenai fluktuasi tingkatan kepatuhan WPOP di Kantor Pajak Kuala Tungkal periode 2017- 2019

Tabel 1
Kepatuhan WPOP di Kantor Pajak Kuala Tungkal

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP Laport SPT	Kepatuhan WPOP
2017	51.938	27.180	15.006	55,21%
2018	56.234	30.470	14.708	48,27%
2019	60.063	33.953	16.655	49,05%

Sumber : KPP Pratama Kuala Tungkal

Bersumber pada Tabel 1 membagikan cerminan pertumbuhan jumlah WPOP yang terdaftar di Kantor Pajak Kuala Tungkal sepanjang periode 2017-2019. Bisa ditarik kesimpulan tingkatan jumlah WPOP yang terdaftar terus meningkat besar tiap tahunnya, tetapi persentase kepatuhan WP masih naik

turun dan tidak konsisten naik dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak seluruh WPOP terdaftar efektif bisaenuhi kewajiban perpajakannya sebab masih banyak WPOP terdaftar efektif yang melanggar Undang- Undang Perpajakan serta tidak memberi tahu SPT Tahunan, Oleh sebab itu, butuh terdapatnya uraian yang menyebabkan terbentuknya tingkatan fluktuasi kepatuhan WPOP di Kantor Pajak Kuala Tungkal.

Kenaikan ketaatan WPOP didukung dengan terdapatnya pelayanan yang baik terhadap WPOP. Kantor Pajak Kuala Tungkal pada menyikapi kenaikan mutu pelayanan terhadap WPOP ditempuh menggunakan metode tingkatan SDM pegawai pajak, pemangkasan ketika penyelesaian pelayanan, revisi infrastruktur pada wahana tempat kerja semacam perluasan loket pelayanan terpadu (TPT), & pemakaian sistem data dan teknologi yang mampu menunjukkan kemudahan WPOP untuk memenuhi perpajakannya

Minimnya pengetahuan yang dipunyai WPOP tentang peraturan pajak, diakibatkan sebab tingkatan pembelajaran WPOP akan lebih tingkatan dengan diberikan pengajaran, pelatihan ataupun sosialisasi tentang pengetahuan tentang peraturan pajak kepada WPOP supaya WPOP mengerti secara detail tentang pengetahuan peraturan perpajakan (Hardiningsih serta Yulianawati, 2011). Dengan syarat yang semacam ini, Kantor Pajak Kuala Tungkal menciptakan sukarelawan pajak yang akan menolong dan memberikan penyuluhan kepada WPOP untuk membayar pajak dan mengiringi WPOP dalam melaporkan SPT Tahunannya.

Aspek lain untuk menggapai tingkatan kepatuhan WPOP dengan bantuan dari Dirjen Pajak (DJP) dengan mengefektifkan reformasi perpajakan yang memuat teknik perpajakan yang lebih simpel dengan metode penyederhanaan tipe, tarif, pembayaran pajak ataupun pelaporan pesan pemberitahuan tahunan (SPT). Melalui penerapan formulir elektronik ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kemudahan bagi WPOP dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT Tahunan (Suherman, Medina, dan Rina, 2015).

Mutu pelayanan berdampak positif & signifikan terhadap kepatuhan WPOP terhadap kewajiban perpajakannya. Ini berarti jika mutu pelayanan yang akan diberikan kepada WP oleh fiskus pajak maka akan dapat dan terus memberikan kontribusi terhadap kewajiban perpajakannya dan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya (Susmita dan Supadmi, 2016). Kualitas pelayanan perpajakan di sisi lain, tidak mempengaruhi kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik tidak memaksa WP untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Ester, Grace, Alexander, 2017).

Pengetahuan perpajakan ialah keahlian seseorang WP dalam mengenali aturan-aturan pajak baik itu soal tarif pajak yang dibuat berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang hendak mereka bayar ataupun khasiat pajak yang bermanfaat bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Terdapat adanya dampak positif pengetahuan tentang perpajakan terhadap ketaatan WPOP, dengan teori ini, jika WPOP memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap pajak maka semakin tinggi juga keinginan WPOP untuk melaporkan SPT tepat waktu, sehingga akan

meningkatkan ketaatan WPOP (Rahayu, 2017), namun pengetahuan perpajakan yang dipunyai oleh WPOP tidak mempengaruhi kepada kepatuhannya dalam perpajakannya (Hardiningsih serta Yulianawati, 2011)

Pelaksanaan e-filing berdampak positif pada kepatuhan WPOP pelaporan SPT Tahunannya (Susmita serta Supadmi, 2016), Sebaliknya disisi lain anggapan efektifitas sistem perpajakan pula tidak mempengaruhi terhadap keinginan membayar pajak (Hardiningsih serta Yulianawati, 2011).

Bersumber pada latar belakang permasalahan diatas hingga penulis tertarik buat melaksanakan riset skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kuala Tungkal di Kelurahan Tungkal III Jambi)”**

2. Kerangka Teori

2.1. Teori Perilaku Terencana

Teori yang menerangkan suatu sikap ataupun perilaku seorang yang diakibatkan oleh 3 aspek penentu, ialah: behavioral belief, normative belief, serta control belief. (Anggini, 2020). Dalam riset ini, kepatuhan WPOP terpaut dengan behavioral belief, maksudnya kepercayaan sikap pengaruhi perilaku terhadap sikap, evaluasi subjektif individu terhadap dunia di sekitarnya, uraian individu terhadap diri sendiri serta area, serta dengan mencampurkan sikap tertentu dengan bermacam sikap bisa diwujudkan dengan menghubungkan bersama-sama. Bila seorang melaksanakan ini ataupun kandas melaksanakannya, itu bisa jadi untung ataupun rugi.

Bagi teori sikap terencana, WPOP yang berpengetahuan hendak mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya kepercayaan normatif merupakan konsep mempercayai harapan orang lain, serta motivasi buat penuhi harapan tercermin dari mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak buat mendesak WPOP buat mematuhi pajak.

2.2. Teori Atribusi

Yang menjelaskan salah satu proses dimana orang berupaya menguasai serta menarangkan hal-hal yang jadi pemicu dari sesuatu kejadian ataupun sikap seorang (Widyawati dan Prastiwi, 2021). Pada dasarnya teori atribusi menarangkan kalau pemicu sesuatu kejadian ataupun sikap seorang diakibatkan oleh 2 perihal, ialah aspek internal serta aspek eksternal. Aspek internal semacam karakter, pemahaman, pengetahuan, serta keahlian bisa mengendalikan orang buat melaksanakan suatu. Ini merupakan semacam atribusi internal, sebab sikap individu diakibatkan secara internal. Sikap yang diakibatkan oleh pengaruh aspek eksternal, ataupun sikap di mana WPOP terpaksa berperan sebab kondisi semacam reformasi perpajakan yang dilaksanakan oleh DJP, ialah atribusi eksternal.

2.3. Teori Keadilan

Teori ini menekankan aspek keadilan. WPOP cenderung patuh kepada perpajakannya jika mereka merasa hak dan kewajibannya sama atau seimbang,

maka WPOP akan cenderung lebih patuh dalam memperlakukan setiap Wajib Pajak (Salman dan Farid 2008).

2.4. Pajak

Pajak adalah kontribusi individu ke negara yang sah (dapat dilaksanakan) ke perbendaharaan karena tidak adanya layanan *feedback* (pertimbangan) yang secara langsung dapat dipertanggungjawabkan dan dapat digunakan untuk membayar biaya universal (Mardiasmo, 2018).

2.5. Teori KP

Mutu Pelayanan adalah holistik ciri dan karakteristik sesuatu barang ataupun jasa yang tergantung dalam kemampuannya buat memuaskan kebutuhan pelanggan yang dapat dirasakan ataupun tersirat. (Farid serta Rudy, 2019). Dengan menguasai kebutuhan, kemauan, serta permintaan pelanggan, produsen hendak membagikan donasi berarti untuk pengembangan strategi pemasaran untuk industri buat menciptakan kepuasan untuk pelanggannya (Fandy, 2009). Pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan yang bisa memuaskan WPOP serta senantiasa memenuhi kriteria pelayanan yang dapat diperhitungkan dan dilakukan secara terus menerus (Rahmawati, 2015)

2.6. Teori PP

Pengetahuan tentang perpajakan merupakan keahlian seseorang WP dalam mengenali peraturan perpajakan yang bersumber pada Undang- Undang yang hendak mereka bayar ataupun khasiat pajak yang hendak bermanfaat untuk kehidupan mereka. Apabila WP mengenali peraturan pajak, hingga WP tersebut hendak taat melakukan kewajiban perpajakannya serta hendak tingkatkan kepatuhan harus pajak (Rahayu, 2017).

2.7. E-Filling

Sebagai bagian dari penyederhanaan SPT, modernisasi Departemen Pajak (DJP) akan berupaya dengan menerapkan Peraturan PER01/PJ/201 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan (WPOP) menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS yang tersedia online dari situs web DJP (www.pajak.go.id). Pengenalan pengisian elektronik pada saat pengajuan SPT tahunan memudahkan WPOP untuk mengumumkan komitmennya dan menghilangkan kebutuhan WPOP untuk berbaris dengan KPP dan biaya pengiriman.

2.8. Kepatuhan WPOP

Kepatuhan perpajakan ialah ketaatan WPOP dalam melakukan syarat perpajakan yang berlaku. WPOP yang patuh merupakan WPOP yang taat penuh kewajiban perpajakan dengan syarat peraturan perundang- undangan (Hendri, 2019).

3. Metodologi

3.1. Jenis & Sumber Data

Riset ini bersifat kuantitatif. Informasi data dalam riset ini yaitu diperoleh langsung dari WPOP yang terdapat di Kantor Pajak Kuala Tungkal pada Kelurahan Tungkal III. Data dikumpulkan berbentuk angket dan responden WPOP yang jadi responden terpilih dalam riset ini.

3.2. Populasi & Sampel

Populasi dalam riset ini merupakan WPOP yang terdaftar pada Kelurahan Tungkal III sebanyak 1. 565. Periode riset merupakan tahun 2019. Tata cara pemilihan sampel memakai rumus slovin diperoleh 100 responden.

3.3. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam riset ini merupakan kepatuhan WPOP. Ada pula penanda dari kepatuhan WPOP ialah, kepatuhan WPOP yang dimaksudkan yaitu secara sukarela ke KPP untuk mendaftarkan diri sebagai WPOP, taat dalam memberi tahu SPT *ontime*, serta taat dan mengerti dalam menghitung, dan menyetor pajak dengan benar, dan yang terakhir taat bayar tunggakan pajak (Viggy Anggini, 2020).

3.4. Variabel Bebas

Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, pengetahuan tentang perpajakan dan pelaksanaan *E-Filling*.

- 1) Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan indikator yaitu, daya tanggap, reliabilitas, jaminan, empat, dan bukti fisik (Monica Dwi Cahyaanti, 2017)
- 2) Pengetahuan perpajakan diukur dengan indikator yaitu, mengerti dan paham tentang aturan perpajakan, tentang tata cara penghitungan dan pelaporan kewajiban pajak, dan pengetahuan tentang fungsi dan peran pajak (Ester, Grace and Alexander, 2017)
- 3) Pelaksanaan E- Filling diukur dengan kemudahan, kecepatan, fleksibel, efektif dan terpercaya WPOP dalam menyampaikan SPT, (Hendri, 2019)

3.5. Analisis Regresi Linear Berganda

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

Y = Kepatuhan WPOP

α = constanta

β_1 - β_3 = Koefisien Regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X_1, X_2, X_3 = Variabel Bebas

e = Error

Ada 2 uji yang dapat menguji hipotesis dalam analisis regresi berganda yaitu, uji F dan uji t.

1. **Uji F**

Uji F dikatakan berpengaruh jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan kebalikanya jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

2. **Uji t**

Uji t berpengaruh, diterima dan signifikan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta nilai signifikansi $<$ dari 0,05.

4. Hasil & Pembahasan

4.1. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2

Variabel	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
KP	100	51	72	62,72	3,400
PP	100	16	24	19,87	1,868
E-Filling	100	16	25	20,86	2,193
Kepatuhan WP	100	20	25	21,72	1,712
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil output SPSS, 2021

4.2. Uji Instrumen Data

Berdasarkan hasil uji instrumen data pada penelitian ini menampilkan seluruh item dikatakan valid, sebab seluruh item kuesioner mempunyai nilai person correlation $>$ dari r_{tabel} dan sig $<$ 0, 05. Serta pengujian reliabilitas menampilkan seluruh variabel bisa diandalkan sebab nilai *conbach alpha* tiap- tiap variabel $>$ 0, 6

4.3. Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dikatakan data normal jika nilai Exact Sig.(2-tailed) $>$ 0,05

Tabel 3

	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic	0,117
Asymp. Sig. (2-tailed)	,002 ^c
Exact Sig. (2-tailed)	0,118

Sumber : Hasil output SPSS, 2021

Berdasarkan hasil output yang dihasilkan program spss nilai Exact Sig.(2-tailed) dengan memperoleh nilai sebesar 0,118 $>$ taraf signifikansi 0,05 dari uji ini, seluruh data primer yang diolah oleh peneliti dikatakan normal dan baik.

4.3.2. Uji Multikolinieritas

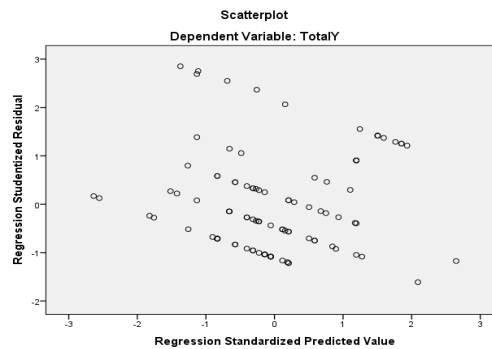
Tabel 4

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
KP	0,152	6,56
PP	0,151	6,608
E-filling	0,971	1,029

Sumber : Hasil output SPSS, 2021

Berdasarkan data primer yang telah dikelola dalam uji ini, menunjukkan bahwa nilai VIF < (10) dan Tolerance > (0,1) sehingga tidak terjadi kendala multikolinieritas pada setiap variabel bebas.

4.3.3. Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas atas pengujian, tidak terdapat varians yang heterogen karena data menyebar dari atas titik 0 sampai ke bawah sehingga pada sumbu Y data tidak membentuk suatu pola dan data dalam riset ini dikatakan normal.

4.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5

Model	Koefisien	t _{hitung}	Sig
A	26,495	6,838	0,000
KP	-0,320	-3,063	0,003
PP	0,514	2,683	0,009
E-filling	0,245	3,374	0,001

Sumber : Hasil output SPSS 2021

Adapun hasil dari analisis regresi linear berganda persamaannya dalam riset ini yaitu:

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

$$Y = 26,495 - 0,320X_1 + 0,514X_2 + 0,245X_3 + e.....$$

4.4.1. Uji F

Tabel 6

Model	Df	F _{hitung}	Sig	A
Reg	3	7,462	0,000	< 0,05
Res	96			
Total	99			

Sumber : Hasil output SPSS, 2021

Pada Tabel 4.5 menampilkan hasil output uji F yang mana nilai F_{hitung} 7,171 > F_{tabel} 2,70, serta signifikansi = 0,000. Besarnya nilai

signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat dikatakan bahwa semua variabel bebas dalam riset ini berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

4.4.2. Uji t

Tabel 7

Model	Koefisien	t_{hitung}	Sig
A	26,495	6,838	0,000
KP	-0,320	-	0,003
		3,063	
PP	0,514	2,683	0,009
E-filling	0,245	3,374	00,001

Sumber : Hasil output SPSS, 2021

Berdasarkan nilai t_{hitung} pada uji t variabel kualitas pelayanan sebesar $3,063 >$ dari t_{tabel} $1,984$ serta taraf signifikansi $0,003 < 0,05$. Nilai t_{hitung} pengetahuan perpajakan sebesar $2,683 > t_{tabel}$ $1,984$ dan taraf signifikansi sebesar $0,009$ lebih besar dari $0,05$. Nilai t_{hitung} pelaksanaan *E-Filling* yaitu $3,374$ lebih besar dari t_{tabel} $1,984$ dan dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Pengujian menolak H_0 serta menerima H_a sehingga seluruh pengujian hipotesis melaporkan terdapat pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan WPOP diterima.

4.4.3. Koefisien Determinasi

Tabel 8

Model	R	R ²	Adjusted R ²
1	,433 ^a	0,188	0,164

Sumber : Hasil output SPSS, 2021

Bersumber pada Tabel 8 nilai Adjusted R² menampilkan nilai $0,164$ ataupun $16,4\%$ dari kepatuhan WPOP yang dipengaruhi variabel bebas dalam riset ini. Sisanya sebesar $83,6\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain tidak hanya dari variabel kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, serta pelaksanaan *E-Filling*. Ini berarti banyak WP OP tidak cuma memikirkan dari segi variabel bebas dari penelitian ini. Masih banyak pertimbangan semacam minimnya ketegasan sanksi, minimnya sarana negeri, serta keberatan dalam membayar pajak yang lumayan banyak

5. Kesimpulan & Saran

1. Dari output pengujian hipotetis variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif & signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Dilihat berdasarkan nilai t_{hitung} $3,063 >$ berdasarkan t_{tabel} $1,984$ dan menggunakan tingkat sig $0,003 < 0,05$. Dari output pengujian tadi menolak H_0 dan mendapat H_a sebagai akibatnya H_1 yg melaporkan masih ada adanya dampak positif & signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP diterima.
2. Pengujian hipotetis pada variabel pengetahuan tentang perpajakan bisa dikatakan adanya efek positif & signifikan terhadap kepatuhan WP OP.

Dimana $t_{hitung} 2,683 > t_{tabel} 1,984$ dan sig sebesar $0,009 < 0,05$. Pengujian atas hipotesis tersebut menolak H_0 dan menerima H_a sehingga H_2 yang melaporkan terdapat adanya pengaruh positif serta signifikan pengetahuan tentang perpajakan terhadap kepatuhan WPOP diterima.

3. Pengujian hipotesis ketiga yaitu pelaksanaan *e-filling*. Pada $t_{hitung} 3,374 > t_{tabel} 1,984$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya H_3 yang menyatakan ada pengaruh positif & signifikan atas pelaksanaan sistem *E Filling* terhadap kepatuhan WPOP diterima.
4. Hasil uji F melihat nilai F_{hitung} yaitu $7,171 >$ dari $F_{tabel} = 2,70$ dengan taraf signifikan = $0,000$. Besarnya taraf signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dalam riset ini berpengaruh pada kepatuhan WPOP di Kantor Pajak Kuala Tungkal.

Setelah dilakukan penelitian diatas, penelitian ini bisa diajukan sebagai bahan untuk melanjutkan penelitian lainya yang lebih menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ester, Kilapong G., Grace B Nangoi, dan Stanly W Alexander. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado." *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* Vol. 12, no. 2 (2017).
- Hardiningsih, Pancawati, dan Nila Yulianawati. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak." *Dinamika Keuangan Dan Perbankan* Vol. 3, no. 1 (November 2011).
- Hendri. "E-filling, Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP." *JAAF (Journal of Applied Accounting and Finance)* Vol. 2, no. 3 (2019).
- Rahayu, Nurulita. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi Dewantara* Vol. 1, no. 1 (1 April 2017).
- Rahmawati, Sri. "Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)." *JOM FEKON* Vol. 2, no. 2 (Oktober 2015).
- Susmita, Putu Rara, dan Ni Luh Supadmi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi*, 2016.
- Widyawati, Puri, dan Dewi Prastiwi. "Pengaruh Pemahaman Pajak Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi, Bisnis, dan Ekonomi* Vol. 1 No. 1 (2021).
- Zulaikha, Aglista Ramadhanty. "Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Akuntansi Diponegoro* Vol. 9, no. 4 (2020).
- Anggini, Vicky. "Pengaruh Pengetahuan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Palembang." *Tesis UIN Raden Fatah Palembang*, 2020.
- Cahyanti, Monica Dwi. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kondisi Keuangan Pengusaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (Umk) Di Kabupaten Magetan (Studi pada UMKM di Sentra Industri Penyamak Kulit Magetan)." *Skripsi Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, 2017.
- Santi, Anisa Nirmala. "Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional,

Lingkungan, Sanksi Denda Dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Wilayah Kpp Pratama Semarang).” *Skripsi Universitas Diponegoro*, 2012.

Firmansyah, Farid, dan Rudy Hariyanto. *Manajemen Kualitas Jasa*. Bandung: CV. Duta Media, 2019.

Ghozali, Imam. “Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22.” Semarang: Universitas Diponegoro, 2014.

Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Jakarta: CV. Andi Offset, 2018.

Safri, Nurmantu. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit, 2003.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009.

<https://www.pajak.co.id>