

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Sistem Pelaporan Menggunakan *E-Filling* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Tasikmalaya Periode 2021)

The Effect Of Fiscus Service Quality, Tax Understanding, Reporting Systems Using *E-Filling* And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance With Non-Employee Persons (Case Study Of KPP Pratama Tasikmalaya Period 2021)

Nisa Aulia Hasani¹, Ardan Gani Asalam²

¹ Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, auliahsn@student.telkomuniversity.ac.id

² Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, ganigani@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sebagai kontribusi wajib kepada negara, sistem perpajakan yang berlaku saat ini yaitu self assessment yang berarti sistem pemungutan pajak, perhitungan pajak yang dimana penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Kepatuhan wajib pajak merupakan Tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Berdasarkan sistem self assessment tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, pengetahuan, dan pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan. Pentingnya kepatuhan terhadap pajak ialah sebagai sumber penerimaan negara yang berperan penting dalam menjaga kedaulatan dan kesatuan negara Indonesia. Patuhnya membayar pajak sudah dikatakan membantu dalam kedaulatan negara dan menstimulasi perekonomian negeri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sistem pelaporan menggunakan *e-filling*, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sistem pelaporan menggunakan *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan Analisis Regresi Linier Berganda dengan alat bantu SPSS 25 for windows, populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 32.685. Dengan menggunakan *Slovin Sampling* diperoleh minimum sampel 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Sistem Pelaporan Menggunakan *E-Filling* dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya.

Kata Kunci-kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, penggunaan *e-filling*, sanksiperpajakan, kepatuhan wajib pajak.

Abstract

Tax is something that must be done for the mandatory contribution of a good citizen to the state for the common welfare. Someone who has carried out his obligations as a taxpayer, that person has helped the state in the growth of state revenue, smooth infrastructure and people's welfare. Taxpayer compliance is the act of the taxpayer in fulfilling his tax obligations in accordance with the provisions of the legislation and tax implementation regulations in force in a country. Based on the self-assessment system, the level of taxpayer compliance is

strongly influenced by several factors, knowledge, and understanding of taxpayers towards taxation. The importance of tax compliance is as a source of state revenue that plays an important role in maintaining the sovereignty and unity of the Indonesian state. Obedience to paying taxes has been said to help in the sovereignty of the country and stimulate the country's economy. The purpose of this study is to find out how the quality of tax services, understanding of taxation, reporting systems using e-filing, tax sanctions, individual non-employee taxpayer compliance at the Tasikmalaya Pratama Tax Service Office and knowing the effect of the quality of tax services, understanding taxation, reporting systems using e-Filing and tax sanctions against non-employee personal taxpayer compliance at the Tasikmalaya Pratama Tax Service Office. The hypothesis in this study was tested by Multiple Linear Regression Analysis using SPSS 25 for windows, the population determined in this study was 32,685. By using Slovin Sampling, a minimum sample of 100 respondents was obtained from Non-Employee Individual Taxpayers at the Tasikmalaya Pratama Tax Service Office. The results showed that simultaneously and partially the Quality of Fiscus Service, Tax Understanding, Reporting Systems Using E-Filing and Tax Sanctions had a significant effect on Non-Employee Personal Taxpayer Compliance at the Tasikmalaya Pratama Tax Service Office.

Keywords-fiscal service quality, tax understanding, use of e-filing, tax sanctions, tax payer compliance.

I. PENDAHULUAN

System perpajakan yang berlaku saat ini yaitu *self assessment* yang berarti sistem pemungutan pajak, perhitungan pajak yang dimana penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan, hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya pengetahuan, dan pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan. Kesadaran masyarakat dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan diri wajib pajak dalam melakukan membayar dan melaporkan pajak. Meski menganut *system self assessment*, apabila kewajiban tidak dijalankan, hendaknya mendapat ketentuan yang mengendalikan sanksi-sanksi dan aturan-aturan yang sudah tertera dalam UU KUP.

Kesadaran wajib pajak ialah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku dan memiliki kesungguhan dan tumbuh keinginan untuk memenuhi kewajiban dalam perpajakan (Wildan, 2015). Kesadaran wajib pajak dapat mendorong seseorang akan kepatuhan terhadap perpajakan yang mana akan meningkatkan dari segi pendapatan perpajakan atas kontribusi wajib terhadap negara.

Pentingnya kepatuhan terhadap pajak ialah sebagai sumber penerimaan negara yang berperan penting dalam menjaga kedaulatan dan kesatuan negara Indonesia. Patuhnya membayar pajak sudah dikatakan membantudalam kedaulatan negara dan menstimulasi perekonomian negeri (Keuangan, n.d.). Dalam data 5(lima) tahun terakhir Kementerian Keuangan memaparkan bahwa penerimaan pajak pada tahun 2016-2020 tidak mencapai target yang telah ditentukan sebagaimana terlihat dari gambar 1 berikut ini.



Gambar 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak
(Sumber : news.ddtc.co.id dan Data yang telah diolah penulis, 2021)

Dari data tersebut dapat dilihat, pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017, realisasi penerimaan pajak mengalami kenaikan tetapi tidak mencapai target yang telah ditentukan. Lalu untuk tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 untuk realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan, tetapi untuk anggaran pendapatan mengalami kenaikan dari tahun 2018 sampai dengan 2020. Pada persentase realisasi penerimaan pajak pada tahun 2019 mengalami penurunan tidak terlalu signifikan, tetapi pada tahun 2020 persentase penerimaan terlihat mengalami penurunan secara signifikan. Maka apabila dilihat dari gambar 1.2 target dan realisasi penerimaan pajak tahun 2016-2020 dikatakan masih belum konsisten dan tidak mencapai target yang telah diinginkan.

Pada Kantor wilayah DJP Jawa Barat I mencatat realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2019 hingga 31 Desember 2020 mencapai 1.131.391 wajib pajak. Realisasi itu terdiri dari 1.080.893 wajib pajak orang pribadi dan 50.498 wajib pajak badan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 22,67% dari total SPT Tahunan yang disampaikan pada 2019 yang hanya mencapai 922.338 wajib pajak. "secara persentase, jumlah pelaporan itu setara 10,42% dari target kepatuhan SPT kanwil DJP Jawa Barat I sebesar 1.083.485 wajib pajak" (pajak.go.id).

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada tahun 2018-2020 mengalami kenaikan dan penurunan. Untuk tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 74,28% hampir mencapai target dan pada tahun 2019 wajib pajak orang pribadi non karyawan hampir mencapai target ialah sebanyak 2.310.265 jumlah orang yang melaporkan SPT Orang pribadi non karyawan atau 75,03% lebih tinggi dari tahun 2018. Pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 1.757.545 atau sebanyak 52,44% yang di akibatkan oleh adanya pandemic covid 19 yang memperlambat dalam segala hal.

Adapun jumlah pelaporan SPT pada tahun 2019 yang menggunakan layanan secara elektronik atau online tetap mendominasi sebanyak 10,6 juta atau mengambil porsi 96,60%. Meski jumlah SPT yang masuk turun 6,33%, porsi tersebut sudah lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 93,41% (sindonews.co).

Sedangkan untuk pelaporan SPT menggunakan *E-Filling* pada tahun 2019 sebanyak 23.441 wajib pajak, kemudian 756.160 wajib pajak menggunakan e-form, serta 158.677 wajib pajak yang menggunakan E-spt. Maka dari itu mengangkat E-filling sebagai factor ke 4 dalam penelitian ini dikarenakan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan layanan E-filling hanya sedikit. Sementara untuk jumlah orang yang masih melaporkan secara manual tercatat sebanyak 372.897 wajib pajak. Jumlah ini menurun dari periode sama tahun sebelumnya yang mencapai 798.470 wajib pajak (merdeka.com).

Dalam beberapa unit Kantor Pelayanan Pajak yang ada pada Kanwil DJP I untuk tingkat kepatuhan SPT Tahunan yang mencapai lebih dari yang ditargetkan ialah KPP Pratama Sukabumi. Dalam forum percepatan kepatuhan SPT Tahun 2021, kepala Kanwil DJP Jabar I mengapresiasi KPP Pratama Sukabumi yang meraih tingkat kepatuhan SPT Tahunan tertinggi di Kanwil DJP Jawa Barat I. Dari 87.313 SPT Tahunan yang ditargetkan, KPP Pratama Sukabumi lah yang berhasil mengumpulkan sebanyak 105.174 SPT Tahunan atau mencapai realisasi sebesar 120,46% (pajak.go.id).

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya dari tahun 2016 – 2020 menunjukkan adanya peningkatan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2016 persentase wajib pajak orang pribadi Non Karyawan sebesar 22,31%. Pada tahun 2017 persentase Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan sebesar 31,65% . pada tahun 2018 persentase Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan sebesar 54,02% . pada tahun 2019 persentase Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan sebesar 72,54% dan tahun 2020 persentase Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan mengalami peningkatan sebesar 87,98%. Walaupun mengalami peningkatan tetapi untuk persentase peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut tidak seimbang antara jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan. hal ini dipengaruhi masih kurangnya kesadaran dalam pentingnya kewajiban perpajakan.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga meningkatkan pendapatan negara, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Salah satu factor pertama dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak ialah Kualitas Pelayanan Fiskus tentu sangat berperan penting dalam kepatuhan seorang wajib pajak. Sebab dengan kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat mencapai tujuan yang diharapkan ialah dapat meningkatkan kepuasan para wajib pajak dan kepatuhan seorang wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dan untuk menjaga kepuasan wajib pajak untuk meningkatkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Kharisma & Pratiwi, 2020).

Faktor kedua penunjang dalam kepatuhan wajib pajak ialah Pemahaman Perpajakan. Pemahaman perpajakan adalah tingkatan pengetahuan dan pemikiran wajib pajak atas kewajiban dalam melakukan perpajakan untuk memberikan suatu kontribusi terhadap negara dalam memenuhi segala keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional juga untuk kesejahteraan rakyat (Solichah, Isnalita, & Soewarno, 2019). Alasan memilih factor pemahaman perpajakan karena apabila seorang wajib pajak sudah paham akan perpajakan maka akan patuh terhadap perpajakan.

Faktor yang ketiga ialah Sistem pelaporan menggunakan *E-filling* dimana hal ini merupakan suatu layanan

dan penyampaian surat pemberitahuan pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *real time* kapan saja dan dimana saja kepada Direktorat Jendral Pajak melalui internet pada website resmi atau penyedia jasa layanan aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak (pajak.go.id). Memilih *E-filling* sebagai faktor ke tiga dalam penelitian ini dikarenakan sudah berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan dapat memudahkan seseorang dalam melaporkan SPT dengan mudah agar selalu patuhan terhadap perpajakan.

Penerapan aplikasi *E-filling* dalam system perpajakan ialah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dituju untuk para wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan. Pelaporan SPT tahunan menggunakan *E-filling* dinilai lebih efisien dari pada melakukan pelaporan secara manual, sehingga dengan menggunakan *E-filling* para wajib pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan perpajakan (Po'oe Supriyanto Bambang, Tri Handayani Amaliah, 2015).

Salah satu keunggulan sistem layanan yang dimiliki aplikasi pelaporan perpajakan ini atau *E-filling* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak secara resmi ini ialah salah satu layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *real time*, sehingga akan membantu para wajib pajak 24 jam sehari dalam seminggu, dengan harap wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara efektif dan efisien (Puji, 2016).

Faktor keempat Sanksi perpajakan adalah suatu Tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dalam melakukan perpajakan (Amran, 2018). Sanksi perpajakan dibuat agar wajib pajak tidak melanggar atau tidak lalai dalam melakukan perpajakan dan takut akan melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Memilih variabel sanksi perpajakan karena dengan sanksi yang tegas wajib pajak akan patuh terhadap perpajakan dikarenakan takutnya akan sanksi yang diterima wajib pajak jika tidak patuh.

Dapat disimpulkan dari factor-factor yang telah di uraikan diatas bahwa kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, system pelaporan menggunakan *E-filling* dan sanksi perpajakan bahwa memiliki dua kemungkinan bisa berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ataupun tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

II. DASAR TEORI DAN METODELOGI

A. Dasar Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut (Mardiasmo, 2019, hal. 29) adalah “orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Sedangkan menurut Puji “Kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi melalui kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyeter SPT, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang terutang dalam pelaporan dan tunggakan pajak” (Puji, 2016).

Ada dua jenis kepatuhan yaitu formal dan kepatuhan materil. Kepatuhan Formal adalah sesuatu keadaan dimana seorang wajib pajak menaati dan memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tertuang dalam Undang-undang perpajakan menurut (Subarkah & Dewi, 2017). Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi sebagai berikut :

- a. Wajib membayar pajak dengan tepat waktu.
- b. Wajib pajak membayar pajak dengan jumlah yang sesuai.
- c. Wajib pajak tidak melakukan tanggungan pajak.

Kepatuhan materil adalah keadaan dimana seorang wajib pajak memenuhi syarat dengan melakukan pengisian SPT tahunan secara lengkap dan benar sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan atau ketentuan yang berlaku, juga menyampaikan SPT dengan tepat waktu ke KPP sebelum batas waktu terakhir (Pajak, n.d.).

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut setiyani (2018) Wajib Pajak Orang pribadi antara lain ialah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan mendaftarkan diri ke kantor pajak.
- b. Kepatuhan dalam menghitung dan memperhitungkan pajak oleh wajib pajak.
- c. Kepatuhan membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak.
- d. Kepatuhan pelaporan sendiri oleh wajib pajak.

2. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas Pelayanan Fiskus menurut (Tene, Sondakh, & Warongan, 2017) ialah “suatu bentuk pelayanan dari seorang petugas pajak dengan baik, memberi penyuluhan dari petugas pajak untuk wajib pajak agar memahami hak dan kewajiban perpajakannya, petugas pajak yang tepat dan tanggap atas keluhan Wajib Pajak, dan memberikan pelayanan petugas pajak dalam membayar dan melunasi pajak dengan mudah dan efisien”.

Adapun indikator kualitas pelayanan fiskus menurut (Muflih 2017) ialah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan dengan baik
- b. Memberikan penyuluhan kepada wajib pajak
- c. Selalu memperhatikan keberatan wajib pajak
- d. Membantu wajib pajak dalam melakukan cara membayar pajak dengan mudah

3. Pemahaman Perpajakan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia Pemahaman adalah suatu proses, cara memahami atau menanamkan. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui mengenai peraturan perpajakan, tata cara perpajakan dan dapat menerapkannya pada kegiatan perpajakan seperti menghitung pajak dengan benar, membayar pajak, melaporkan SPT, selalu patuh dan tepat waktu dalam melakukan perpajakan. Pemahaman perpajakan menurut (Subarkah dan Dewi 2017) dalam *Self Assesment System* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh dalam melakukan perpajakan mulai dari menghitung, memperhitungkan, membayar/ menyeteror dan melaporkan besarnya pajak yang terutang, sesuai dengan tenggang waktu yang ditetapkan ditentukan Undang-undangan perpajakan.

Adapun indikator pemahaman perpajakan menurut (Priambodo 2017) ialah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan mengenai ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (Pengetahuan mengenai ketentuan umum, nomor pokok wajib pajak, tatacara pembayaran pajak, pelaporan pajak).
- b. Pengetahuan mengenai system perpajakan (Mengenai mekanisme yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban perpajakan suatu wajib pajak dilaksanakan).
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan (Pengetahuan mengenai fungsi pajak yang sudah dipungut oleh negeri yang akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum).

4. Sistem Pelaporan Menggunakan *E-filling*

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP- 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 Tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *E-Filling* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media computer, dimana penyampaian dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan kepada Direktorat Jendral Pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Layanan Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan dapat dilakukan secara real time.

Adapun indikator system pelaporan menggunakan *E-filling* menurut (Mufidah 2019) adalah sebagai berikut:

- a. Kecepatan dan kemudahan dalam melaporkan SPT
- b. Penghematan biaya dan waktu
- c. Kecepatan dalam melakukan perhitungan
- d. Kemudahan dalam melakukan pengisian SPT
- e. Kepuasan penggunaan *E-filling*

5. Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan menurut (Mardiasmo 2019:72) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Dua macam sanksi perpajakan ialah sebagai berikut:

a. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.

b. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana terbagi menjadi 3(tiga) macam ialah sebagai berikut:

1) Denda Pidana

Sanksi denda pidana dikenakan kepada wajib pajak maupun pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda tersebut dikenakan kepada orang yang melakukan pelanggaran pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran yang ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Pidana kurungan diancam kepada pelanggar norma mengenai denda pidana diganti dengan pidana kurungan.

3) Pidana Penjara

Pidana penjara adalah seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

Adapun indicator dalam pengenaan sanksi perpajakan menurut putut (2017) ialah sebagai berikut:

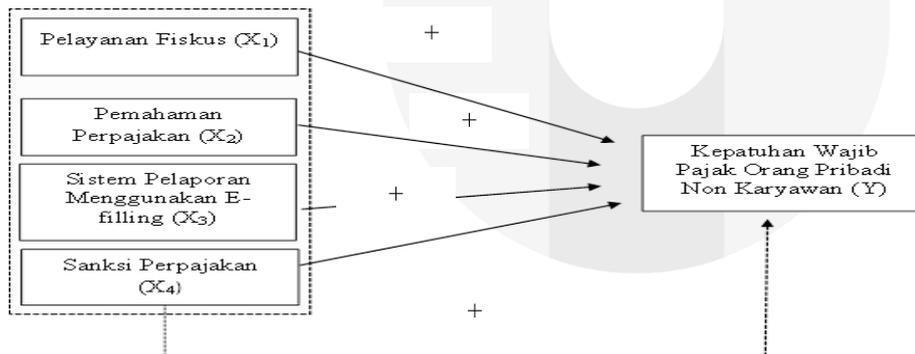
a. Pemahaman wajib pajak terhadap Sanksi Perpajakan.

Sanksi perpajakan dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, kewajiban pembayaran pajak, sanksi yang diberikan terhadap pelanggaran dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material penerapan sanksi ini agar wajib pajak tidak melalaikan kewajiban untuk menaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak tunggakan pajak yang harus dibayarkan wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya.

B. Kerangka Pemikiran



Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- > : Secara Parsial
 - - - - -> : Secara Simultan

C. Metode Penelitian

Analisis regresi berganda digunakan penelitian apabila bermaksud menggambarkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), jadi apabila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)(Sugiyono, 2017). Analisis regresi berganda dilakukan apabila jumlah variabel independentnya minimal dua. Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui perkiraan variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, menggunakan analisis regresi linear berganda dimana untuk mengetahui pengaruh variabel independent yaitu kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, system pelaporan menggunakan *E-filling*, dan sanksi perpajakan, terhadap variabel independent yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan. Pada persamaan regresi linear berganda ini digunakan untuk melihat seberapa besar perubahan pada variabel independent yang mempengaruhi pada variabel dependen. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 SP + \beta_3 KP + \beta_4 SPME + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

α : Konstan

$\beta_1 + \beta_2$: Koefisien regresi

PP : Kualitas Pelayanan Fiskus

SP : Pemahaman Perpajakan

KP : Sistem Pelaporan menggunakan *E-filling*

SPME : Sanksi Perpajakan

E : Epsilora atau *error tern*

III. PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif

1. Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Berdasarkan hasil olah data penelitian untuk variabel kualitas pelayanan fiskus secara keseluruhan nilai kumulatif skor yang diperoleh adalah sebesar 74,47% berada dalam kategori baik. Artinya mayoritas responden beranggapan Pelayanan fiskus yang diberikan kepada Wajib Pajak sudah sesuai dengan harapan responden.

2. Pemahaman Perpajakan (X2)

Berdasarkan hasil olah data penelitian untuk variabel pemahaman perpajakan secara keseluruhan nilai kumulatif skor yang diperoleh adalah sebesar 70,62% berada dalam kategori baik, yang artinya mayoritas responden memiliki pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan dengan baik.

3. Sistem Pelaporan Menggunakan E-Filling (X3)

Berdasarkan hasil olah data untuk variabel sistem pelaporan menggunakan sistem e-filling secara keseluruhan nilai kumulatif skor yang diperoleh adalah sebesar 66,96% berada dalam kategori cukup baik, yang artinya mayoritas responden memiliki pendapat bahwa penerapan sistem pelaporan perpajakan dengan penerapan sistem e-filling telah cukup baik dilaksanakan oleh pihak Kantor KPP Pratama Tasikmalaya.

4. Sanksi Perpajakan (X4)

Berdasarkan hasil olah data untuk variabel sanksi perpajakan secara keseluruhan nilai kumulatif skor yang diperoleh adalah sebesar 71,56% berada dalam kategori baik, yang artinya mayoritas responden memiliki pendapat bahwa penerapan sanksi perpajakan yang optimal yang diterapkan oleh KPP Pratama mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil olah data penelitian untuk variabel kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan nilai kumulatif skor yang diperoleh adalah sebesar 70,52% berada dalam kategori baik, yang artinya mayoritas responden selaku wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang baik.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 1 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
-------	---	----------	------------	-------------------

		Square	Estimate
1	,819 ^a	,671	,182

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Sistem Pelaporan Menggunakan E-Filling

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Ver. 25 (2022)

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,182 atau 18,20%. Hal ini berarti bahwa kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sistem pelaporan menggunakan *E-Filling*, dan sanksi perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 18,20% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

2. Uji Simultan

Tabel 2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	ANOVA ^a			F	Sig.
		df	Mean Square			
1	Regression	725,577	4	5,122	24,860	,000 ^b
	Residual	693,173	95	9,272		
	Total	1418,750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Sistem Pelaporan Menggunakan E-Filling

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Ver. 25 (2022)

Berdasarkan hasil tabel 2 di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000. Nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini layak dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak, hasil ini juga menunjukkan terima H_A dan tolak H_0 yang artinya kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sistem pelaporan menggunakan *e-filling*, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan.

3. Uji Parsial

Tabel 3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,257	3,804		5,850	,000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,397	,128	,295	3,096	,000
	Pemahaman Perpajakan	,350	,088	,252	2,820	,000
	Sistem Pelaporan Menggunakan E-Filling	,243	,066	,161	2,169	,033
	Sanksi Perpajakan	,365	,118	,261	3,090	,003

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Ver. 25 (2022)

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t yang diajukan tabel 3 dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)

Pada pengujian ini diperoleh $\beta_1 = 0,397$ dengan nilai signifikansi uji t pada variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis pertama (H_{a1}) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan diterima.

b. Pemahaman Perpajakan (X_2)

Pada pengujian ini diperoleh $\beta_2 = 0,350$ dengan nilai signifikansi uji t pada variabel pemahaman perpajakan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis kedua (H_{a2}) yang menyatakan pemahaman perpajakan berpengaruh secara parsial

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan diterima.

c. Sistem Pelaporan Menggunakan *E-filling* (X3)

Pada pengujian ini diperoleh $\beta_3 = 0,243$ dengan nilai signifikansi uji t pada variabel sistem pelaporan menggunakan *E-filling* sebesar $0,033 < 0,05$. Artinya, sistem pelaporan menggunakan *E-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_{a3}) yang menyatakan sistem pelaporan menggunakan *E-filling* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan diterima.

d. Sanksi Perpajakan (X4)

Pada pengujian ini diperoleh $\beta_4 = 0,365$ dengan nilai signifikansi uji t pada variabel sanksi perpajakan sebesar $0,003 < 0,05$. Artinya, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis keempat (H_{a4}) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan diterima.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan t_{tabel} kualitas pelayanan fiskus ialah sebesar 1,660 sehingga menghasilkan $3,096 > 1,660$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka kaidah keputusan adalah terima H_a , dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya.

Hasil analisis deskriptif berdasarkan klasifikasi penilaian untuk variabel kualitas pelayanan fiskus secara keseluruhan nilai kumulatif skor dari garis kontinum yang diperoleh adalah sebesar 74,47% dan berada dalam kategori baik. Beberapa faktor kepuasan wajib pajak orang pribadi non karyawan terhadap kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Tasikmalaya diantaranya ialah adanya kemampuan petugas pajak untuk memberikan perhatian terhadap masalah perpajakan yang mana hasil penyebaran kuesioner menunjukkan pernyataan tersebut memiliki total skor sebesar 398 dan berada dalam kriteria baik, serta adanya kemampuan petugas pajak untuk menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak, dari hasil penyebaran kuesioner menunjukkan pernyataan tersebut memiliki total skor sebesar 450 dan berada dalam kriteria sangat baik.

2. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan t_{tabel} pemahaman perpajakan ialah sebesar 1,660 sehingga menghasilkan $2,820 > 1,660$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka kaidah keputusan adalah terima H_a , dapat disimpulkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya.

Analisis deskriptif berdasarkan garis kontinum menunjukkan mayoritas responden memiliki pemahaman pengetahuan mengenai perpajakan dengan baik dengan nilai persentase sebesar 70,62% yang ditunjukkan oleh adanya pemahaman dari mayoritas responden wajib pajak bahwa salah satu sumber devisa terbesar negara ialah pajak serta adanya pemahaman dari mayoritas responden wajib pajak mengenai ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, hasil penyebaran kuesioner memperlihatkan kedua pernyataan tersebut berada dalam kriteria baik.

3. Pengaruh Sistem Pelaporan Menggunakan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan t_{tabel} dalam penelitian ini ialah sebesar 1,660 sehingga menghasilkan $2,169 > 1,660$ dengan tingkat signifikansi $0,033 < 0,05$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka kaidah keputusan adalah terima H_a , dapat disimpulkan bahwa sistem pelaporan menggunakan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya.

Analisis deskriptif berdasarkan garis kontinum menunjukkan mayoritas responden memiliki pendapat bahwa Kantor KPP Pratama Tasikmalaya mampu melaksanakan sistem pelaporan perpajakan dengan *e-filling* dengan cukup baik dengan nilai persentase sebesar 66,96% , yang mana hal ini terlihat dari adanya respon yang cepat diberikan sistem *e-filling* kepada wajib pajak saat melaporkan SPT nya, dari hasil penyebaran kuesioner memperlihatkan kedua pernyataan tersebut berada dalam kriteria baik.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari Hasil perhitungan t_{tabel} dalam penelitian ini ialah sebesar 1,660 sehingga menghasilkan $3,090 > 1,660$ dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka kaidah

keputusan adalah terima Ha, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya.

Analisis deskriptif berdasarkan garis kontinum menunjukkan mayoritas responden memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik terhadap sanksi perpajakan dengan nilai persentase sebesar 71,56% yang mana dalam hal ini responden Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan telah memiliki pengetahuan terhadap adanya sanksi pajak serta dalam penerapannya sanksi pajak harus disesuaikan dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, dari hasil penyebaran kuesioner menghasilkan kedua pernyataan tersebut berada dalam kriteria baik.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Sistem Pelaporan Menggunakan Sistem *E-filing* dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan perhitungan nilai statistik uji F yang diperoleh menunjukkan nilai f hitung sebesar 24,860. Nilai ini lebih besar dari nilai f tabel yaitu 2,74 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05, sehingga hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sistem pelaporan menggunakan *e-filing*, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya diterima. Nilai R Square sebesar 0,182 atau 18,20% menunjukkan kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sistem pelaporan menggunakan *e-Filing*, dan sanksi perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 18,20% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dengan adanya pemberian pelayanan fiskus dan penerapan sistem *e-filing* yang baik serta semakin meningkat pengguna *e-filing* dengan dibekali pemahaman perpajakan serta ketegasan sanksi perpajakan dengan baik akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh pemerintah, sudah terbilang baik dan berkualitas terhadap kepatuhan wajib pajak Pribadi Non Karyawan.
2. Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya. Adanya pemahaman dari setiap wajib pajak terhadap fiskus, atau pengetahuan dari sumber manapun yang diperoleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebab semakin meningkatnya pemahaman yang dimiliki wajib pajak akan semakin memahami apa fungsi dan manfaat terkait dengan pajak untuk dirinya sendiri sehingga akan meningkatkan kesadaran berkontribusi dalam kegiatan perpajakan.
3. Sistem pelaporan menggunakan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya. Sistem *e-filing* yang telah dibuat oleh pemerintah memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Justru dengan adanya sistem *e-filing* ini, mereka dapat melaporkan pajaknya dimanapun dan kapanpun tanpa harus memangkas biaya dan waktunya.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya. Hal ini menunjukkan bahwa penegakan berarti sanksi perpajakan sudah dilakukan dengan tegas dan adil sehingga mampu membentuk dan meningkatkan sikap patuh taat padadirinya wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sistem pelaporan menggunakan sistem *e-filing*, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan pada KPP Pratama Tasikmalaya.

B. Saran

1. Saran Praktis

Agar kualitas pelayanan Fiskus semakin baik, sebaiknya pegawai/ karyawan Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya terus menambah pengetahuan dengan cara diadakannya training atau kursus, agar pengetahuan Fiskus menjadi meningkat. Hal ini sesuai pernyataan kedua dari variabel kualitas pelayanan fiskus yang memperoleh skor terendah, selain itu petugas fiskus pun diharapkan *meng-upgrade* peraturan perpajakan dari setiap periode. Hal ini diperlukan agar kualitas pelayanan pajak semakin meningkat.

Disarankan Wajib pajak hendaknya dapat meningkatkan kedisiplinan dalam membayar pajak dan kepatuhan dalam mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, karena hal ini sesuai dengan pernyataan kedua

dan ketiga dari variabel kepatuhan wajib pajak yang memperoleh skor terendah, hal ini dapat dilakukan dengan cara wajib pajak aktif mencari informasi dan mengikuti peraturan perpajakan yang terbaru.

2. Saran Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain sebagai tambahan referensi dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan seperti kurang banyaknya sample yang digunakan dan area penelitian yang masih terbatas. Disarankan bagi peneliti lain dan peneliti selanjutnya untuk mengambil sample yang lebih banyak dan memperluas area survey atau mencoba pada beberapa perusahaan atau lembaga lain baik yang sejenis ataupun yang berbeda, serta dapat mengembangkan variabel yang sudah ada dalam penelitian ini sehingga hasil penelitian dapat lebih bervariasi, misalnya variabel kinerja *account representative*.

REFERENSI

- Amran. (2018). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1(1), 1–15.
- DJP. (n.d.). *Kepatuhan Wajib Pajak*. Keuangan, K. (n.d.). Pentingnya Pajak.
- Kharisma, R., & Pratiwi, L. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Tasikmalaya*. 2, 71–82.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (2019 ed.; ANDI, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Po'oe Supriyanto Bambang, Tri Handayani Amaliah, H. T. (2015). *PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM PADA KPP PRATAMA GORONTALO*. 12(1), 17–26.
- Puji, R. (2016). *Pengaruh penerapan aplikasi electronic filling (e-filling) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan spt tahunan*. 4(2).
- Solichah, N. N., Isnalita, & Soewarno, N. (2019). *Pengaruh penerapan e-filling, tingkat pemahaman pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi*. 4(2), 728–744.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado)*. *Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174*, 5(2), 443–453.
- Wildan, F. (2015). *Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.