

## PENGARUH PENGGUNAAN E-TAX DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

Ade Sri Ulita<sup>1</sup>, Eko Purwanto<sup>2</sup>, Siti Sarah<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
email : adesriulita@unibi.ac.id, ekopurwanto@unibi.ac.id, ssarah2626@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui; pengaruh Penggunaan E-tax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi, pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi serta pengaruh Penggunaan E-tax dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung. Sampel berjumlah 100 orang, Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode/model penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t Penggunaan E-tax memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai sig.(0,002)<0,05 dan nilai thitung>tabel (3,154>1,985) serta Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi dengan nilai sig (0,017)<0,05 dengan nilai thitung>tabel (2,434>1,985). Berdasarkan hasil uji F, Penggunaan E-tax dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai sig. (0,00)<0,05 dan nilai Fhitung>Ftabel (16,243>3,09). Untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti variabel lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Penggunaan E-tax, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### Abstract

*This research was conducted to find out; the effect of the use of E-tax on the compliance of individual taxpayers, the effect of the quality of tax services on the compliance of individual taxpayers and the effect of the use of E-tax and the quality of tax services on the compliance of individual taxpayers. The population in this study is an Individual Taxpayer at the Pratama Cibeunying Tax Office Bandung. The sample amounted to 100 people, the method of collecting data using a questionnaire. The method / model of this study uses descriptive and verification analysis. The results showed that based on the results of t-test the use of E-tax had a significant effect on the Compliance of Individual Taxpayers with sig. (0.002) <0.05 and tcount> ttable (3.154> 1.985) and Tax Service Quality had a significant effect on Compliance with Individual Taxpayers with sig value (0.017) <0.05 with tcount> t table (2,434> 1,985). Based on the results of the F test, the use of E-tax and Quality of Tax Services simultaneously has a significant influence on the compliance of individual taxpayers with sig. (0,00) <0,05 and the value of Fcount> Ftable (16,243> 3,09). For further researchers to be able to examine other variables that can improve individual taxpayer compliance..*

*Keywords: Use of E-tax, Quality of Tax Service, Compliance of Individual Taxpayers*

## 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan. Pajak dipungut dari warga Negara dan menjadi salah satu kewajiban bagi setiap warga Negara. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah, oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kepatuhan masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan dan pendapatan Negara yang paling besar, saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai dari penerimaan pajak. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk menopang pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik (Tiraada, 2013).

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dengan diberlakukannya *self Assessment system*. *Self Assessment system* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka.

*Self Assessment system* menuntut adanya perubahan sikap (kesadaran) wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tanggung jawab dari *Self Assessment System*. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) (Tiraada, 2013).

Pada tahun 2014 pihak Direktorat Jendral Pajak menyediakan aplikasi perpajakan untuk mempermudah melakukan transaksi perpajakan. Menurut Raditiyo dan Zulaikha dalam Rachdianti, Astuti dan Susilo (2016), untuk memudahkan

pelaksanaan *self assessment system* ini, maka digunakanlah sistem pembayaran pajak secara *online* atau *e-tax*. *E-Tax* adalah salah satu sarana dengan memanfaatkan perkembangan sistem dan teknologi informasi. Penggunaan sistem dan teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem yang efektif.

Pajak elektronik (*e-tax*) ini terdiri dari beberapa aplikasi yaitu *e-SPT*, *e-billing*, *e-filling*, *e-faktur* dan *e-registation*. Pihak Direktorat Jendral Pajak telah melakukan sosialisasi mengenai cara menggunakan aplikasi tersebut kepada setiap wajib pajak dan KPP untuk melakukan pembayaran pajak melalui sistem *online*. Dengan adanya *e-tax* ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Selain sistem pajak yang dipermudah oleh pemerintah, kualitas pelayanan pajak juga harus diperhatikan agar setiap wajib pajak diberikan pelayanan yang baik oleh petugas pajak. Menurut Kotler (2005:153), mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *Service Quality (ServsQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrument *Service Quality* yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. salah satu model pendekatan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model tersebut.

Selain menggunakan metode *service quality* menurut Moenir dalam Tangkilisan (2005:208), pelayanan

dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat dan keramahan.

Menurut dua metode yang sudah dijelaskan tersebut peneliti memilih menggunakan *service quality*, karena secara singkat model ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbedaan (gap) antar tingkat layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat layanan yang diharapkan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus menerus.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut (Tiraada:2013).

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan (Rahayu, 2017:193). Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib

pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan wajib pajak dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. (Pratiwi dan Setiawan, 2014).

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Rerangka Pemikiran

#### 2.1.1 Pengaruh penggunaan E-Tax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penggunaan *E-Tax* akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena *e-tax* memberikan kemudahan terhadap wajib pajak orang pribadi untuk melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. Dalam pra penelitian yang peneliti lakukan dengan membagikan kuesioner ke 10 responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, bahwa penggunaan *e-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat berpengaruh karena hampir semua responden setuju dengan pernyataan yang diungkapkan oleh peneliti. Penggunaan *e-tax* memberikan dampak yang baik bagi wajib pajak karena *e-tax* memberikan kemudahan serta pekerjaan mengenai perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien.

**H<sub>1</sub>: Penggunaan *E-tax* (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

#### 2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika wajib pajak

diberikan kualitas pelayanan yang baik oleh petugas pajak maka wajib pajak tersebut akan patuh terhadap aturan perpajakan. Dalam pra penelitian yang peneliti lakukan dengan membagikan kuesioner ke 10 responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena hampir semua reponden setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Responden setuju bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh KPP sudah baik, respon yang di berikan kepada wajib pajak cepat dan tepat.

**H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

### 2.1.3 Pengaruh Penggunaan E-Tax dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perkembangan teknologi yang berkembang pesat saat ini mampu membuat Direktorat Jendral Pajak membuat sistem perpajakan yang berbasis *online* atau disebut juga dengan *electronic tax (e-tax)*. *E-tax* ini mampu memberikan kemudahan kepada setiap wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan. Direktorat Jendral Pajak membuat sistem berbasis *online* ini agar kepatuhan wajib dapat terus meningkat dari tahun ke tahun, maka rencana atau target yang telah dimiliki dapat tercapai dan terlaksana dengan baik.

Kualitas pelayanan yang baik di benak wajib pajak dapat berasal dari adanya sistem penggunaan *e-tax*. Karena sebagian besar wajib pajak akan menilai dari kemudahan dan kualitas yang diberikan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak. Menurut Rahayu

(2017:163), mengemukakan bahwa kinerja pelayanan yang baik harus tetap diperhatikan oleh DJP untuk memperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.

Penggunaan *e-tax* dan kualitas pelayanan pajak dilakukan agar wajib pajak dapat patuh terhadap kewajiban wajib pajak membayar pajak dan patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

**H<sub>3</sub>: Penggunaan E-tax (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>2</sub>) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2017:117), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel menurut Sugiyono (2017:118), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *incidental sampling*. Guna menentukan jumlah sampel yang mampu merepresentasi populasi (n), maka digunakanlah rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{50.039}{1 + (50.039 \times 0,10^2)} = 99,295$$

dibulatkan menjadi 100. (Dimana  $N$  = ukuran populasi,  $e$  = *margin of error*). Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

### 3.2 Metode Analisis Data

#### 3.2.1 Uji Asumsi Klasik

Terdapat 3 uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

- Uji Normalitas
- Uji Multikolinearitas
- Uji Heteroskedastisitas

#### 3.2.2 Koefisien Regresi Linier Berganda

Koefisien regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan klausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan persamaan regresi berganda, adapun rumusnya yang dikemukakan dalam Sugiyono (2017:275), adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak  
 a : Nilai Konstanta  
 b : Koefisien Regresi  
 $X_1$  : Penggunaan *E-Tax*  
 $X_2$  : Kualitas Pelayanan  
 e : Tingkat kesalahan (*Error*)

#### 3.2.3 Koefisien Korelasi Koefisien Korelasi Berganda

Analisis korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment pearson* yaitu untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan timbal balik antara 2 variabel.

Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat

atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi ( $r$ ).

#### 3.2.4 Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2013:231), koefisien determinasi adalah varians yang terjadi pada varians (variabel bebas, X) terhadap varians (nilai turunannya) variabel yang lain (variabel terikat, Y). Oleh karena itu, untuk mengetahui besarnya kontribusi atau pengaruh variabel “X” terhadap variabel “Y” dapat digunakan dengan koefisien determinasi (KD) dengan rumus, sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

- KD : Koefisien Determinasi  
 $r^2$  : Koefisien Korelasi

#### 3.2.5 Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:159), hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Pengujian Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji t dan uji F.

Menurut Ghazali (2012:98), Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan dengan menghitung validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiyono (2015:121), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen dapat

digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas angket ini menggunakan suatu teknik korelasi *Product Moment*.

Menurut Sugiyono (2015:122), reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan". Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data sehingga untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach ( $\alpha$ )*.

Hasil pengujian pada variabel Penggunaan E-tax yang diajukan pada responden adalah valid. Karena nilai korelasi antar item berada diatas nilai yang dipersyaratkan yaitu 0,3. Rentang koefisien adalah antara 0,379 – 0,567. Demikian juga variabel Kualitas Pelayanan Pajak diajukan pada responden adalah valid. Karena nilai korelasi antar item berada diatas nilai yang

dipersyaratkan yaitu 0,3. Rentang koefisien adalah antara 0,310 – 0,538.

Kriteria reliabilitas yang digunakan adalah sekurang-kurangnya nilai *Cronbach's Alpha* adalah lebih besar dari 0,60. Output hasil perhitungan padapengujian di tabel 3.6 menunjukkan instrument pengukuran memiliki nilai 0,950. Artinya bahwa nilai tersebut bermakna dan reliabel.

#### 4.2 Uji Asumsi Klasik

Peneliti melakukan uji asumsi klasik dan hasilnya lolos untuk uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

#### 4.3 Koefisien Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen dimana dalam penelitian ini adalah Penggunaan e-tax dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Tabel 4.1 Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	22.323	5.107	
	Penggunaan e-tax	0.316	0.100	0.324
	Kualitas Pelayanan Pajak	0.259	0.106	0.250

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : *Output SPSS Versi 25*

Dari tabel 4.1, diketahui persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 22,323 + 0,316X_1 + 0,259X_2 + 0,05$$

Dimana Y merupakan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, X1 merupakan Penggunaan e-tax dan X2 merupakan Kualitas Pelayanan Pajak. Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta atau a = 22,323 yang berarti bahwa apabila semua nilai variabel X = 0 atau diabaikan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) konstan sebesar 22,323.

2. Jika nilai koefisien regresi berganda sebesar 0,316, artinya jika X1 dinaikan 1 satuan dan X2 dianggap 0 maka Y akan naik sebesar 0,316.

3. Nilai koefisien regresi berganda 0,259, artinya jika X1 dinaikan 1 satuan dan X2 dianggap 0 maka Y akan naik sebesar 0,259.

#### 4.4 Uji Korelasi

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui korelasi dua variabel bebas

dengan 1 variabel terikat dengan melihat nilai  $r^2$ .

**Tabel 4.2 Koefisien Korelasi Berganda**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.501 <sup>a</sup>	0.251	0.235	4.04151
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui koefisien korelasi antara Penggunaan e-tax (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) adalah sebesar 0,501 atau 50,1%. Hal ini menunjukkan bahwa

Penggunaan e-tax (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memiliki hubungan yang rendah dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), karena nilai koefisien korelasi berganda berada pada interval 0,40-0,599 yang menyatakan hubungan sedang.

#### 4.5 Uji Determinasi

Nilai dari koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh dari variabel Penggunaan *E-tax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, persentase pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Pajak

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan variabel Penggunaan *E-tax* dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil dari uji determinasi pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Uji Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.501 <sup>a</sup>	0.251	0.235	4.04151
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber : Output SPSS Versi 25

#### 4.6 Uji Hipotesis

Uji t merupakan pengujian masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas, yaitu

Penggunaan *E-Tax* dan Kualitas Pelayanan Pajak, serta terdapat satu variabel terikat, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga dalam

uji t ini, terdapat 2 pengujian, yaitu pengujian pengaruh Penggunaan *E-Tax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi dan Kualitas Pelayanan Pajak pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Tabel 4.4 Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.323	5.107		4.371	0.000
	Penggunaan <i>e-tax</i>	0.316	0.100	0.324	3.154	0.002
	Kualitas Pelayanan Pajak	0.259	0.106	0.250	2.434	0.017

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : *Output* SPSS Versi 25

Uji F (uji simultan) dimaksudkan untuk melihat pengaruh variabel X secara

bersama-sama terhadap variabel Y. Hasil uji F sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	530.618	2	265.309	16.243	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1584.382	97	16.334		
	Total	2115.000	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
b. Predictors: (Constant), Penggunaan *e-tax*, Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber : *Output* SPSS Versi 25



## 5. KESIMPULAN

Setelah dilakukannya penelitian yang berjudul Penggunaan *E-tax* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi di Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying, maka dapat diperoleh kesimpulan dari peneliti sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden secara keseluruhan mengenai Penggunaan *E-tax* di KPP Pratama Cibeunying diketahui baik. Nilai skor rata-rata tertinggi sebesar 4,29 ada di dalam pernyataan “Memberikan kemudahan kepada setiap individu wajib pajak”. Sedangkan skor rata-rata terendah 4,09 ada didalam pernyataan “Memiliki kecepatan akses yang baik”.
2. Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden secara keseluruhan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cibeunying diketahui baik. Nilai skor rata-rata tertinggi sebesar 4,31 ada di dalam pernyataan “Petugas pajak berpenampilan sopan dan berpakaian sesuai dengan tuntutan tugas”. Sedangkan skor rata-rata terendah sebesar 4,02 terdapat pada pernyataan “Tersedia tempat ruang tunggu yang nyaman”
3. Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden secara keseluruhan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi diketahui baik. Nilai skor rata-rata tertinggi sebesar 4,45 ada di dalam pernyataan “Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP”. Sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya tidak merasa takut bila berhubungan dengan pemeriksaan pajak”.
4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui uji t Penggunaan *E-tax* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cibeunying.
  - a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara parsial atau uji t Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Cibeunying.
  - b. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien kolerasi berganda diperoleh bahwa persentase kontribusi pengaruh Penggunaan *E-tax* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 50,1%.
  - c. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji F dapat disimpulkan terdapat
5. Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara parsial atau uji t Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Cibeunying, yaitu:
  - a. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi berganda diperoleh bahwa terjadi hubungan yang sedang antara

pengaruh secara simultan dan signifikan antara Penggunaan *E-tax* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibeunying.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- A Hamdani dan Rambut Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komperhensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudirman, Rismawati dan Antong Amiruddin. 2015. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Malang: Empatdua Media.
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hassel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Waluyo, 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

JURNAL

- Andini, Putri. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-tax Service Terhadap Kepatuhan Perpajakan (studi pada KPP Pratama kota Surakarta)*.
- Megawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (survei di kantor pelayanan pajak pratama Soreang)*.
- Pratiwi, I G. A. M. Agung Mas Andriani. Putu Ery Setiawan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*. E-Jurnal Akuntansi.
- Komala, Kirana Cipta. Suhadak. Maria Goretti. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (studi pada kantor pelayanan pajak madya Malang)*.
- Rachdianti, Finny Tania. Endang Siti Astuti. Heru Susilo. 2016. *Pengaruh Penggunaan E-tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi pada wajib pajak terdaftar di dinas pendapatan daerah kota Malang)*. Jurnal Perpajakan. Vol. 11 No. 1 2016.
- Sri, Novita Ari. Mochammad Al Musadieg. Heru susilo. 2015. *Pengaruh Kualitas E-Tax Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak (studi atas wajib pajak dinas pendapatan daerah kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB). Vol. 6 No. 1 2015.
- Trianto. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi pada KPP Pratama Pasuruan)*.
- Tryana A.M. Tiraada. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA. Vol. 1 No. 3 September 2013: Hal. 999-1008.

DOKUMEN NEGARA

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Perpajakan.

Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000.

WEBSITE

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (diakses pada 15 Juli 2018).

[www.spsstatistik.com](http://www.spsstatistik.com) (diakses pada 31 Oktober 2018).

[ledhyane.lecture.ub.ac.id](http://ledhyane.lecture.ub.ac.id) (diakses pada 1 November 2018).

[www.stastikian.com](http://www.stastikian.com) (diakses pada 1 November 2018).

Kompas. *Rasio kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Meningkat*. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/180752626/rasio-kepatuhan>

pelaporan-spt-wajib-pajak-orang-pribadi-meningkat. Diakses pada tanggal 29 September 2018.

Kompas. *Telat lapor SPT 3 juta lebih Wajib Pajak Orang Pribadi didenda.*  
[https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/19/053000826/telat-lapor-spt-3-juta-lebih-wajib-pajak-orang-pribadi-didenda.](https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/19/053000826/telat-lapor-spt-3-juta-lebih-wajib-pajak-orang-pribadi-didenda)  
Diakses pada tanggal 29 september 2018.