

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Minat Penerapan *E-Filing* pada Kepatuhan WPOP

Putu Eka Mas Pratiwi¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Indonesia
Email: ekamaspratiwi24@gmail.com

I Ketut Jati²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan minat penerapan *E-Filing* berpengaruh dalam meningkatnya kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Badung Selatan. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh WPOP yang efektif terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dari 45.326 populasi WPOP yang masih efektif di KPP Pratama Badung Selatan pada tahun 2018 dengan teknik analisis regresi linier berganda. Penelitian menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah teknik *incidental sampling* ditentukan dengan rumus Slovin. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan minat penerapan *E-Filing* menyebabkan pengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Badung Selatan.

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan; Pengetahuan Perpajakan; Kualitas Pelayanan Fiskus; Minat Penerapan *E-Filing*; Kepatuhan Wajib Pajak.

Effects of Socialization, Knowledge, Service Quality, and Behavioral Intention Using E-Filing to WPOP Compliance

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the effect of socialization taxation, taxation knowledge, service quality, and behavioral intention of using *E-Filing* at the South Badung Pratama Tax Office. The population in this research were all taxpayers registered at the KPP South Badung. There were 100 respondents used as a sample in this research from 45.326 people who were still effective at the South Badung Pratama Tax Officer. This research instrument uses a questionnaire method and for data analysis techniques are used multiple linear regression analysis. The Slovin formula with an incidental sampling technique was used to calculate the sample. The results of the research show that socialization taxation, taxation knowledge, service quality, and behavioral intention of using *E-Filing* are positive for the individual taxpayer tax rate.

Keywords: Socialization; Knowledge; Service Quality; *E-Filing*, Taxpayer Compliance.



E-JA
e-Jurnal Akuntansi
e-ISSN 2302-8556

Vol. 30 No. 3
Denpasar, Maret 2020
Hal. 674-685

Artikel Masuk:
3 Desember 2019

Tanggal Diterima:
13 Januari 2020

PENDAHULUAN

Suatu bangsa akan beroperasi dengan maksimal apabila sumber keuangan negara kuat dan stabil (Dessy, Windarti, & Nourwahida, 2017). Diperlukan dana yang cukup banyak untuk pembangunan nasional yang menyebabkan pendapatan negara harus ditingkatkan (Sentanu & Setiawan, 2016). Penerimaan pajak adalah sumber pendapatan utama bagi pemerintah di negara maju ataupun negara berkembang (Kamleitner, Korunka, & Kirchler, 2012). Penerimaan pajak pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 cenderung mengalami peningkatan. Suatu peristiwa dapat ditunjukkan apabila pajak digunakan sebagai penerimaan penting bagi suatu negara berkembang ataupun negara maju untuk tujuan pembangunan nasional (Alabede, Bt. Zainol Ariffin, & Idris, 2011). Salah satu perhatian utama pemerintah manapun adalah memungut pajak dengan benar (Hammouri & Abu-Shanab, 2017).

Kepatuhan merupakan hal yang paling netral menjelaskan kemauan membayar kewajiban perpajakan (Kamleitner *et al.*, 2012). Apabila kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan karena pengetahuan perpajakan (Kasipillai & Jabbar, 2006). Wajib pajak memiliki pengetahuan yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan (Santoso, 2015). Pengetahuan pajak berpacu pada suatu proses, dimana pembayar pajak menjadi sadar akan undang-undang pajak dan informasi terkait pajak lainnya (Hasseldine, 2014). Persepsi yang berkaitan tidak langsung dengan objek yang diterima oleh indera manusia untuk menyimpulkan objek yang diterima agar objek menjadi berarti (Gregory, 1997). Menurut (Mahardika, 2015) semakin meningkatnya kualitas dan kuantitas pelayanan menyebabkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Wajib pajak cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya disebabkan oleh pelayanan fiskus yang dinilai kurang baik dan tanggap saat menghadapi berbagai pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak. (Parasuraman & Grewal, 2000) yang dikutip dalam (Nuroctaviani & N., 2012) mengemukakan terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus, diantaranya: keandalan, kepastian/jaminan, cepat tanggap, empati, berwujud.

Pemenuhan kewajiban perpajakan dipacu oleh kepatuhan wajib pajak agar dapat memberikan kontribusi untuk negara yang diharapkan diberikan secara sukarela (Magee *et al.*, 2017). Dalam penelitian yang dilakukan menyatakan SPT induk secara manual melalui Aplikasi (ASP) merupakan kelemahan *E-Filling* harus dikirimkan oleh wajib pajak yang menggunakan *E-Filling* untuk melaporkan SPT. Penerapan *E-Filling* sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan perpajakan (Agustiniingsih, 2016). Pernyataan tersebut sama berbeda dengan kesimpulan dari Upa, Tjahjono, & Sesa, (2015) bahwa penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh dalam menyampaikan SPT Tahunan bagi wajib pajak.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Pelaporan WPOP di KPP Pratama Badung Selatan Tahun 2014-2018

No.	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan Pajak %
1.	2014	58.148	42.026	20.835	35,83
2.	2015	54.521	33.978	17.054	50,20
3.	2016	57.979	37.422	14.637	39,11
4.	2017	61.915	41.337	17.281	41,81
5.	2018	59.630	45.326	23.116	49,90

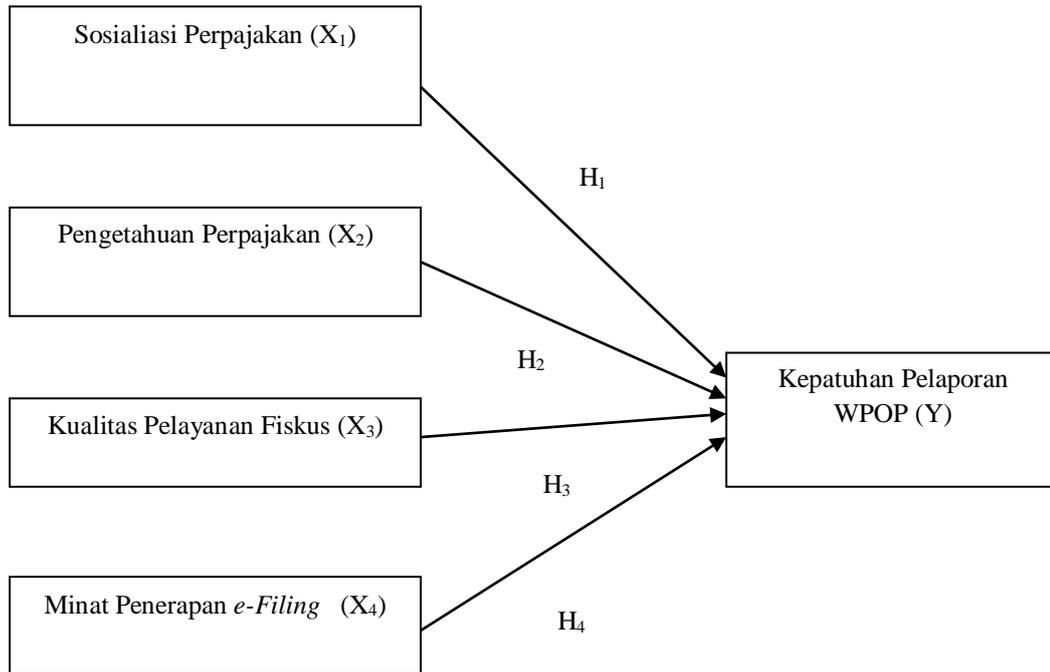
Sumber: Data Penelitian, 2019

Pada Tabel 1. terjadi fluktuasi. Disimpulkan bahwa, WPOP yang terdaftar di KKP Pratama Badung Selatan yang patuh pelaporannya dalam lima tahun terakhir berada pada persentase berkisar 30% hingga 50% yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan WPOP masih rendah.

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku yang ditentukan oleh individu akan timbul karena adanya minat untuk berperilaku. *Theory of Planned Behavior* (TPB) didasarkan pada asumsi bahwa suatu individu biasanya akan bertingkah laku sesuai dengan pertimbangan akal sehat, bahwa seseorang akan mengambil informasi yang ada mengenai tingkah laku yang tersedia secara implisit atau eksplisit dengan mempertimbangkan akibat dari tingkah laku tersebut. Perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang juga akan mempengaruhi perilaku orang lain. Tingkat tindakan yang diharapkan seseorang akan mengarahkan orang tersebut untuk memahami tren (Mirsadeghi, 2013). *Theory of Planned Behavior* dalam penelitian ini secara implisit dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan minat penerapan *E-Filling*.

Menurut Franzoni, (1999) menghitung dan menganalisis pendapatan berdasarkan peraturan pajak, membayar serta melaporkan SPT tepat pada waktunya merupakan kepatuhan wajib pajak. Seluruh studi teoritis menyimpulkan bahwa denda tarif pajak akan berdampak negatif pada pendapatan yang tidak dilaporkan (Pommerehne, 1996). Pengetahuan dapat diartikan sebagai suatu informasi yang diketahui oleh seseorang secara sadar melalui pengalaman atau pengamatan dengan inderanya (Hunt, 2003).

Menurut penelitian Supadmi & Akuntansi, (2009) meningkatnya kepatuhan WPOP guna terpenuhinya kewajiban perpajakan, pelayanan pajak juga perlu ditingkatkan yang dilakukan fiskus. Pajak dan sistem pajak sangat penting bagi pembangunan bangsa dan negara (Oladipupo & Obazee, 2016). Saad, (2014) berpendapat pengetahuan perpajakan menghasilkan pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Putri, (2016) menyimpulkan bahwa *E-Filling* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berikut merupakan kerangka konseptual penelitian ini yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber : Data Penelitian, 2019

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Data kualitatif berisi gambaran umum serta tanggapan responden pada kuesioner yang diberikan. Data primer pada penelitian ini sesuai dengan responden yang telah mengisi kuesioner, sedangkan data sekunder yang digunakan adalah data-data yang diperoleh dari KPP Pratama Badung Selatan berupa tingkat kepatuhan WPOP dan jumlah WPOP yang terdaftar. Berikut merupakan persamaan regresi analisis regresi linear berganda.

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e.....(1)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai minimum, maksimum, *mean*, dan simpangan baku dapat diamati hasil analisis statistik deskriptif dengan melihat besarnya.

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std.Deviation
Sosialisasi Perpajakan (X1)	100	7	15	12,48	1,7025
Pengetahuan Perpajakan (X2)	100	7	16	12,14	2,0101
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	100	24	40	32,57	4,2646
Minat Penerapan E-Filling (X4)	100	8	16	12.72	2,2744
Kepatuhan Pelaporan Wajib pajak orang Pribadi (Y)	100	15	24	20.07	2,5316
Valid N (<i>listwise</i>)	100				

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa jumlah pengamatan (N) penelitian ini berjumlah 100. Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 15 dengan nilai rata-rata sebesar 12,48 yang apabila dibagi dengan 4 item pernyataan akan menghasilkan nilai sebesar 3,12. Hal ini berarti rata-rata responden memberikan skor 3 pada setiap item pernyataan variabel sosialisasi perpajakan. Standar deviasi pada variabel ini sebesar 1,7025 yang menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 1,7025.

Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 16 dengan nilai rata-rata sebesar 12,14 yang apabila dibagi dengan 4 item pernyataan akan menghasilkan nilai sebesar 3,03. Hal ini berarti rata-rata responden memberikan skor 3 pada setiap item pernyataan variabel pengetahuan perpajakan. Standar deviasi pada variabel ini sebesar 2,0101 yang menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 2,0101.

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 24 dan nilai maksimum sebesar 40 dengan nilai rata-rata sebesar 32,57 yang apabila dibagi dengan 10 item pernyataan akan menghasilkan nilai sebesar 3,25. Hal ini berarti rata-rata responden memberikan skor 3 pada setiap item pernyataan variabel kualitas pelayanan fiskus. Standar deviasi pada variabel ini sebesar 4,2646 yang menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 4,2646.

Variabel minat penerapan *E-Filling* memiliki nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 16 dengan nilai rata-rata sebesar 12,72 yang apabila dibagi dengan 4 item pernyataan akan menghasilkan nilai sebesar 3,18. Hal ini berarti rata-rata responden memberikan skor 3 pada setiap item pernyataan variabel minat penerapan *E-Filling*. Standar deviasi pada variabel ini sebesar 2,2744 yang menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 2,2744.

Variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan nilai rata-rata sebesar 20,07 yang apabila dibagi dengan 6 item pernyataan akan menghasilkan nilai sebesar 3,34. Hal ini berarti rata-rata responden memberikan skor 3 pada setiap item pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Standar deviasi pada variabel ini sebesar 2,5316 yang menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 2,5316.

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang terdiri dari item-item pernyataan sosialisasi perpajakan (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), kualitas pelayanan fiskus (X_3), minat penerapan *E-Filling* (X_4) dan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,30. Jadi, seluruh indikator pernyataan tersebut telah memenuhi syarat validitas data.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Kode Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Sosialisasi Perpajakan (X_1)	X1.1	0,778	Valid
		X1.2	0,750	Valid
		X1.3	0,758	Valid
		X1.4	0,717	Valid
2	Pengetahuan Perpajakan (X_2)	X2.1	0,745	Valid
		X2.2	0,806	Valid
		X2.3	0,763	Valid
		X2.4	0,650	Valid
3	Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)	X3.1	0,634	Valid
		X3.2	0,668	Valid
		X3.3	0,577	Valid
		X3.4	0,448	Valid
		X3.5	0,669	Valid
		X3.6	0,658	Valid
		X3.7	0,707	Valid
		X3.8	0,789	Valid
		X3.9	0,681	Valid
		X3.10	0,602	Valid
4	Minat Penerapan E-Filling (X_4)	X4.1	0,727	Valid
		X4.2	0,706	Valid
		X4.3	0,777	Valid
		X4.4	0,751	Valid
5	Kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y)	Y.1	0,723	Valid
		Y.2	0,772	Valid
		Y.3	0,819	Valid
		Y.4	0,802	Valid
		Y.5	0,719	Valid
		Y.6	0,316	Valid

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,70. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel dan dapat digunakan.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Sosialisasi Perpajakan (X_1)	0,739	Reliabel
2	Pengetahuan Perpajakan (X_2)	0,720	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)	0,843	Reliabel
4	Minat Penerapan E-Filling (X_4)	0,720	Reliabel
5	Kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y)	0,748	Reliabel

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan bahwa unstandardized residual memiliki nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,614 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti seluruh data berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>	100
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,614

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 6. dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinieritas menunjukkan masing-masing variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sesuai dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistic</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Sosialisasi Perpajakan (X ₁)	0,960	1,042	Bebas Multikolinieritas
Pengetahuan Perpajakan (X ₂)	0,951	1,052	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	0,933	1,071	Bebas Multikolinieritas
Minat Penerapan <i>E-Filling</i> (X ₄)	0,977	1.023	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 7. dapat dilihat hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel diatas 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X ₁)	0,682	Bebas Heteroskedastisitas
Pengetahuan Perpajakan (X ₂)	0,195	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	0,814	Bebas Heteroskedastisitas
Minat Penerapan <i>E-Filling</i> (X ₄)	0,644	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data Penelitian, 2019

Adapun interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai yaitu nilai konstanta sebesar 3.459 mengandung arti jika variabel sosialisasi perpajakan (X₁), pengetahuan perpajakan (X₂), kualitas pelayanan fiskus (X₃), dan minat penerapan *E-Filling* (X₄) dianggap konstan pada angka 0 (nol), maka kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) dapat diartikan sebesar 3,459 satuan.

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficient</i>		<i>Standardized Coefficient</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
	(Constant)	3,459	2.841		
Sosialisasi Perpajakan (X ₁)	0,417	0,132	0,281	3,152	0,002
Pengetahuan Perpajakan (X ₂)	0,329	0,113	0,261	2,919	0,004
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	0,117	0,054	0,197	2,179	0,032
Minat Penerapan <i>E-Filling</i> (X ₄)	0,283	0,098	0,255	2,885	0,005
Adjusted R ²					0,247
<i>F</i>					9,098
<i>Sig. F</i>					0,000

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 8. maka hasil uji regresi linear berganda, maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 3.459 + 0,417 (X_1) + 0,329 (X_2) + 0,117 (X_3) + 0,283 (X_4) + e$$

Nilai koefisien regresi $\beta_1 = 0,417$ berarti apabila variabel sosialisasi perpajakan (X_1) meningkat 1 satuan, maka persepsi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,417 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Nilai koefisien regresi $\beta_2 = 0,329$ berarti apabila variabel pengetahuan perpajakan (X_2) meningkat 1 satuan, maka persepsi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,329 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Nilai koefisien regresi $\beta_3 = 0,117$ berarti apabila variabel kualitas pelayanan fiskus (X_3) meningkat 1 satuan, maka persepsi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,117 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Nilai koefisien regresi $\beta_4 = 0,283$ berarti apabila variabel minat penerapan *E-Filling* (X_4) meningkat 1 satuan, maka persepsi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,283 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Berdasarkan tingkat signifikansi variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,002 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima yaitu, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* sosialisasi perpajakan merupakan suatu tindakan atau tingkah laku seseorang yang dapat mempengaruhi individu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang diberikan kepada wajib pajak dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Wajib pajak menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak, sehingga sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak.

Berdasarkan frekuensi jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner pada variabel sosialisasi perpajakan, pernyataan nomor 4 meraih skor tertinggi sebesar 316. Sosialisasi menurut *Theory of Planned Behavior* merupakan penyebab implisit yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak memiliki keyakinan mengenai akibat yang akan diperoleh dari melaksanakan kewajiban perpajakan, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajak. Adanya sosialisasi perpajakan serta diberikannya pengetahuan mengenai sanksi perpajakan, akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Nilai signifikansi t untuk variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima yaitu, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, pengetahuan perpajakan merupakan informasi yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak dapat menerima informasi

dari orang lain, maka semakin luas pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang dapat dipahami oleh wajib pajak, dimana hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud ialah wajib pajak memahami betul ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku di Indonesia dan mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan frekuensi jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner pada variabel pengetahuan perpajakan, pernyataan nomor 4 meraih skor tertinggi sebesar 320. Hal tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak telah menggunakan pengetahuan perpajakan yang dimiliki dengan cara melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mengoptimalkan penerimaan negara, yang nantinya dapat menunjang pembangunan nasional yang adil dan merata.

Pengetahuan pajak mengacu pada proses, dimana pembayar pajak menjadi sadar akan undang-undang pajak dan informasi terkait pajak lainnya. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Tabel 8. nilai signifikansi t untuk variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,032 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima yaitu, variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, kualitas pelayanan fiskus merupakan tingkah laku yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak dapat menerima perilaku dan tindakan dari fiskus, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya perpajakannya.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari kemampuan fiskus yang cakap dalam menindaklanjuti pengaduan wajib pajak, cepat tanggap dan andal dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak, dan memiliki rasa empati yang tinggi. Pelayanan fiskus yang baik serta ditunjang dengan ketersediaan fasilitas fisik di kantor pajak merupakan hal yang penting dan bisa menjadi modal utama untuk dapat menarik perhatian dan menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan frekuensi jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner pada variabel kualitas pelayanan fiskus, pernyataan nomor 5 meraih skor tertinggi sebesar 336. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan dikatakan baik sesuai dengan visinya, "Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Terbaik dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan professional".

Pelayanan baik yang diberikan oleh fiskus secara langsung akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhannya bila didukung dengan pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan.

Berdasarkan Tabel 8. nilai signifikansi t untuk variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,005 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima yaitu, variabel minat penerapan *E-Filling* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, minat penerapan *E-Filling* merupakan tingkah laku yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak memiliki keyakinan untuk menggunakan *E-Filling*, maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami dan mampu menerapkan *E-Filling*, dimana hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan frekuensi jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner pada variabel minat penerapan *E-Filling*, pernyataan nomor 2 meraih skor tertinggi sebesar 324. Hal tersebut mengindikasikan bahwa minat penerapan *E-Filling* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan dikatakan baik karena wajib pajak memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan *E-Filling*.

Semakin baik minat penerapan *E-Filling* maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik, ini dikarenakan wajib pajak dalam menggunakan sistem *E-Filling* menganggap bahwa sistem *E-Filling* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga wajib pajak merasa puas menggunakan sistem *E-Filling* dan menyebabkan wajib pajak semakin patuh yang mengakibatkan tingkat kepatuhan semakin tinggi.

SIMPULAN

Penelitian ini berlangsung di KPP Pratama Badung Selatan mengenai kepatuhan pelaporan WPOP, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Adanya sosialisasi perpajakan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi wajib pajak, sehingga akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan pelaporan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Semakin baik tingkat pemahaman atas peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Kualitas pelayanan fiskus juga memiliki pengaruh positif dalam peningkatan kepatuhan WPOP. Semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Minat penerapan *E-Filling* memberikan pengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Semakin tinggi minat untuk menerapkan *E-Filling*, maka akan mempermudah wajib pajak melakukan pelaporan SPT sehingga kepatuhan pelaporan wajib pajak juga meningkat.

REFERENSI

- Agustingsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal*, 5(4).
- Alabede, J. O., Bt. Zainol Ariffin, Z., & Idris, K. M. (2011). Public Governance Quality and Tax Compliance Behavior in Nigeria: The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference. *Issues In Social And Environmental*

- Accounting*, 5(1), 3. <https://doi.org/10.22164/isea.v5i1.54>
- Dessy, Windarti, A., & Nourwahida, C. D. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Kalideres). *Prosiding*, 256–269.
- Franzoni, L. A. (1999). *Tax Evasion and Tax Compliance.*, 52–94.
- Gregory. (1997). Knowledge in perception and illusion. *Departemen of Psychology, Universitas of Bristol*, 352, 1121–1128.
- Hammouri, Q., & Abu-Shanab, E. (2017). Exploring the factors influencing employees' satisfaction toward e-tax systems. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 3(2), 169–190. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2017.084673>
- Hasseldine, J. (2014). *International Studies Program Working Paper 10-21 May 2010 The Administration of Tax Systems John Hasseldine.* (January 2010).
- Hunt, D. P. (2003). The concept of knowledge and how to measure it. *Journal of Intellectual Capital*, 4(1), 100–113. <https://doi.org/10.1108/14691930310455414>
- Kamleitner, B., Korunka, C., & Kirchler, E. (2012). Tax compliance of small business owners: A review. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*, 18(3), 330–351. <https://doi.org/10.1108/13552551211227710>
- Kasipillai, J., & Jabbar, H. A. (2006). Gender and Ethnicity Differences in Tax Compliance. *Asian Academy of Management Journal*, 11(2), 73–88.
- Magee, R. V., م. ر. م. Magee, R. V., Crowder, R., Winters, D. E., Beerbower, E., ... Gorski, P. C. (2017). Exploring The Factors Influencing Eemployees Satisfaction Toward E-Tax Systems. *ABA Journal*, 102(4), 24–25. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2570>
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- Mirsadeghi, S. (2013). A Review on the Attribution Theory in the Social Psychology. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 8(6), 74–76. <https://doi.org/10.9790/0837-0867476>
- Nuroctaviani, Y. R., & N., Y. A. B. B. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 7(1), 61–72.
- Oladipupo, A. O., & Obazee, U. (2016). Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *IBusiness*, 08(01), 1–9. <https://doi.org/10.4236/ib.2016.81001>
- Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). Serving customers and consumers effectively in the twenty-first century: A conceptual framework and overview. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 9–16. <https://doi.org/10.1177/0092070300281001>
- Pommerehne, W. W. (1996). Tax rates, tax administration and income tax evasion in Switzerland. *Public Choice*, 88(1–2), 161–170. <https://doi.org/10.1007/BF00130416>
- Putri. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) (Studi pada

- Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kepanjen). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Santoso, S. N. (2015). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Kepanjen). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 6(1).
- Sentanu, I., & Setiawan, P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(1), 306–332.
- Supadmi, N. I. L. U. H., & Akuntansi, J. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1–14.
- Upa, V. A., Tjahjono, J. K., & Sesa, E. S. (2015). *Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan e-Filing Terhadap Tahunan Di Kota Surabaya* (Vol. 4).