



PENGARUH SOSIALISASI, SANKSI, SISTEM *E-FILING*, TARIF, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Neng Rosita Dewi¹ Ardan Gani Asalam²

Article history:

Submitted: 7 April 2021

Revised: 23 Juli 2021

Accepted: 2 Agustus 2021

Keywords:

Taxpayer Compliance

Socialization;

Sanctions;

E-Filing System;

Rate;

Abstract

In Indonesia, the largest income is through taxes to finance various state needs. Especially in the APBN, there is an important role that is owned by taxes, but tax revenues in the APBN in Indonesia have not been maximized. With not maximal tax revenue in Indonesia, discipline, awareness and compliance of taxpayers is very much needed to comply with applicable tax obligations. The purpose of this research is to be able to see the effect of socialization, sanctions, e-filing system, tax rate and quality of tax service services on the compliance UMKM OP taxpayers. This research uses quantitative primary data techniques. The population in this research is UMKM OP taxpayers registered at (KPP) Pratama Cimahi 2020 using convenience sampling and the sample used is 100 samples. This research uses a questionnaire with a Likert scale of 1-5 as the collection method. This research was analyzed using descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. The results in this research state that the variables of socialization, sanctions and tax rate separately (partial) have a significant positive correlation on taxpayer compliance, but the variables of the e-filing system and the quality of tax services separately (partial) do not have a significant correlation with taxpayer compliance.

Kata Kunci:

Kepatuhan Wajib Pajak;

Sosialisasi;

Sanksi;

Sistem *e-filing*;

Tarif;

Abstrak

Di Indonesia pendapatan terbesar ialah melalui pajak untuk membiayai berbagai kebutuhan negara. Khususnya didalam APBN terdapat peranan penting yang dimiliki oleh pajak, namun penerimaan pajak dalam APBN di Indonesia belum maksimal. Dengan tidak maksimalnya penerimaan pajak di Indonesia maka kedisiplinan, kesadaran serta kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Dilakukannya riset ini bertujuan agar dapat melihat pengaruh sosialisasi, sanksi, sistem *e-filing*, tarif serta kualitas pelayanan fiskus kepada kepatuhan wajib pajak OP UMKM. Riset ini memakai teknik kuantitatif data primer. Populasi pada riset ini yaitu wajib pajak OP UMKM yang tercatat pada (KPP) Pratama Cimahi 2020 dengan menggunakan *convenience sampling* serta sampel yang dipakai 100 sampel. Riset ini memakai kuesioner dengan skala likert 1-5 sebagai metode pengumpulan. Riset ini dianalisis memakai analisis statistik deskriptif serta analisis regresi linear berganda. Hasil dalam riset ini menyatakan bahwa variabel sosialisasi, sanksi dan tarif secara terpisah (parsial) berkorelasi signifikan positif pada kepatuhan wajib pajak, namun variabel sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan fiskus secara terpisah (parsial) tidak memiliki korelasi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

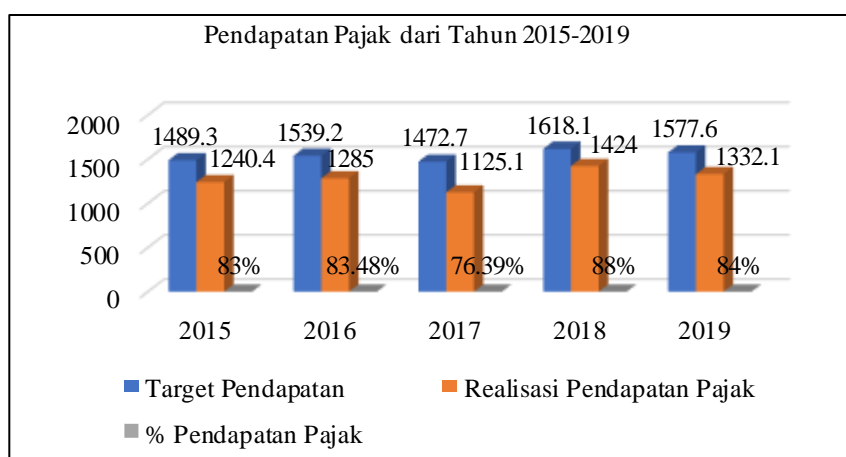
Telkom University, Jawa

Barat, Indonesia

nrositadewi@student.telkomuniversity.ac.id

PENDAHULUAN

Indonesia mendapatkan pendapatan terbesar melalui pajak untuk membiayai berbagai kebutuhan negara yang tercatat pada APBN (Anggaran Pembelajaan Negara). Dengan adanya pajak dapat digunakan untuk membiayai pembangunan pemerintah pusat maupun daerah seperti mendanai pembangunan untuk fasilitas umum, mendanai anggaran pendidikan, mendanai anggaran kesehatan, dan menyediakan dana untuk kesejahteraan rakyat Indonesia. Dalam waktu lima tahun terakhir Kementerian Keuangan mencatat Penerimaan negara dari tahun 2015 sampai 2019 yang hasilnya bahwa realisasi penerimaan negara tidak melebihi target yang sudah ditetapkan oleh APBN yang dapat dilihat dari gambar 1. sebagai berikut:



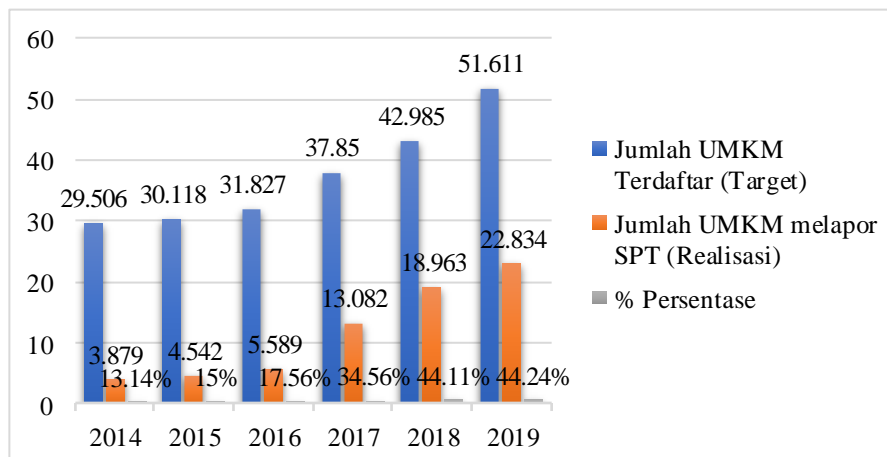
Sumber: (DetikFinance), (Liputan6), dan diolah penulis 2021

Gambar 1.
Target serta Realisasi Pendapatan dari Pajak (Milyaran Rupiah)

Maka jika dilihat dari Gambar 1. realisasi penerimaan pajak dari tahun 2015-2019 masih belum konsisten dan tidak melebihi target yang sudah ditetapkan, dengan itu Direktorat Jenderal Pajak perlu berusaha untuk meningkatkan dan mempertahankan angka realisasi penerimaan pajak agar disetiap tahunnya tetap naik dan juga konsisten untuk mencapai tujuan yang ditentukan didalam APBN. Dengan tidak konsistennya pendapatan dari pajak di Indonesia maka kedisiplinan, kesadaran serta kepatuhan untuk menaati keharusan dalam membayar perpajakan yang berlaku dibutuhkan. Kepatuhan wajib pajak ialah salah satu hal yang bisa merealisasikan target penerimaan pajak. Jika tingkat kepatuhan WP tinggi, maka begitu pula sebaliknya penerimaan pajak akan meningkat.

Sektor UMKM saat ini menjadi sumber ekonomi di Indonesia, hal tersebut tercatat dalam keikutsertaan para UMKM terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) yang tercatat sebesar 65% melalui penerimaan pajak PPh Final UMKM. Maka dari itu untuk meningkatkan penerimaan pajak UMKM menjadi salah satu fokus kerja bagi Kementerian Keuangan dan untuk mencapai salah satu tujuan tersebut kementerian keuangan membuat pemetaan perpajakan yang memudahkan bagi wajib pajak UMKM (kemenkeu.go.id). Upaya dalam peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak bagi UMKM yaitu pemerintah yang telah membuat PP No 23 Tahun 2018 ialah melakukan penurunan tarif UMKM pada penghasilan semula senilai 1% menjadi 0.5%, dengan adanya perubahan peraturan ini yang bertujuan agar membuat Wajib Pajak UMKM untuk semakin berpartisipasi dan lebih memudahkan wajib pajak dengan melakukan kewajiban perpajakannya.

Objek dalam penelitian ini ialah KPP Pratama Cimahi dan wajib pajak OP UMKM sebagai populasi pada riset ini. Tingkat kepatuhan UMKM atau wajib pajak OP pada (KPP) Pratama Cimahi tergolong rendah. Berdasarkan jumlah UMKM yang terdaftar serta jumlah UMKM yang melaporkan SPT menyatakan tingkat kepatuhan UMKM belum mencapai target. Berikut target dan realisasi Wajib Pajak OP UMKM (KPP) Pratama Cimahi yang melaporkan SPT pada Gambar 2.:



Sumber: (KPP) Pratama Cimahi dan diolah penulis (2021)

Gambar 2.
Jumlah UMKM Terdaftar serta Jumlah UMKM dalam Melaporkan SPT

Pada Gambar 2. dapat dilihat pada (KPP) Pratama Cimahi Jumlah UMKM yang terdaftar setiap tahunnya meningkat, namun jumlah UMKM yang melaporkan SPT masih belum melebihi target yang telah ditentukan dan realisasi Wajib Pajak UMKM masih jauh dengan target walaupun jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT juga setiap tahunnya meningkat.

Untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bagi UMKM terdapat beberapa faktor diantaranya ialah sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, sistem *e-filing*, tarif pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Berdasarkan beberapa hasil penelitian-penelitian terdahulu terdapat perbedaan pada hal-hal yang dapat memengaruhi kepatuhan bagi WP Orang Pribadi UMKM baik itu secara bersamaan (simultan) maupun secara terpisah (parsial).

Faktor yang bisa memengaruhi kepatuhan ialah sosialisasi perpajakan, dengan adanya sosialisasi yang termasuk dalam program yang dipakai oleh DJP agar meningkatkan pemahaman serta pengetahuan masyarakat. Untuk mengukur sosialisasi perpajakan ialah dengan menggunakan indikator menurut Suryadi & Imam (2016) ialah penyuluhan, penyelenggaraan dan cara sosialisasi. Kepatuhan WP dapat meningkat dengan dilakukannya sosialisasi serta diharapkan membuat WP dapat memahami serta menyadari pentingnya perpajakan untuk mendanai berbagai kebutuhan Negara Indonesia. Riset tersebut didukung penelitian Samadiartha & Darma (2017) serta penelitian Agustini & Widhiyani (2019) yang menyatakan sosialisasi memiliki pengaruh positif kepada Kepatuhan WP.

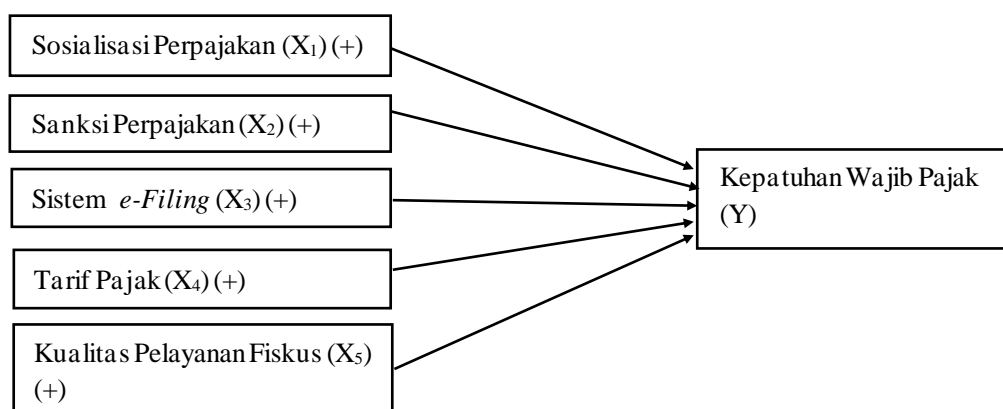
Selain itu, sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan. Menurut Mardiasmo (2018: 62), sanksi perpajakan secara tidak langsung agar mematuhi, atau memastikan dipatuhinya peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan norma perpajakan. Sanksi pajak bisa memengaruhi kepatuhan WP karena kekokohan sanksi perpajakan untuk memperkuat disiplin kewajiban perpajakan. Sanksi perpajakan dimaksudkan untuk mencegah kesalahan dan kecurangan. Riset tersebut telah dilaksanakan oleh Intan *et al.*, (2020) dan penelitian Alfarisi dan Mahpudin (2020) memaparkan sanksi pajak berkorelasi positif kepada Kepatuhan WP.

Selain itu, Sistem *e-Filing* dapat memengaruhi Kepatuhan bagi WP. *E-Filing* merupakan cara Wajib Pajak OP mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan saluran komunikasi internet dengan *real-time* serta *online* melewati *website*, atau secara elektronik mengirimkan SPTy (Surat Pemberitahuan Tahunan) (Pajak.go.id). Karena adanya *e-Filing* dapat memfasilitasi wajib pajak untuk mengajukan SPT pajak mereka menggunakan komunikasi Internet online, maka sistem *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan WP. Riset tersebut telah dilaksanakan oleh Amalia (2018) dan riset yang dilaksanakan Kusmeilia (2019) memaparkan sistem *e-Filing* mempunyai korelasi positif signifikan kepada Kepatuhan WP.

Selain *e-filing* tarif pajak juga dapat memengaruhi Kepatuhan. Menurut Hidayat dan Purwana (2017) tarif pajak ialah pungutan yang memerlukan penentuan terlebih dahulu jumlah kewajiban pajak yang ditanggung oleh orang pribadi ataupun badan sebagai acuan dalam menentukan kewajiban perpajakannya agar sesuai serta adil, dengan terlebih dahulu menentukan jenis tarif yang digunakan dan persentase tarif pajak. Karena tarif pajak sepadan dengan kemampuan wajib pajak yang ada, jika tarif pajak didasarkan pada penghasilan yang sesuai, maka tarif pajak dapat memengaruhi kepatuhan pada kewajiban perpajakannya. Hal tersebut didukung oleh penelitian Maharini (2019) dan riset yang dilaksanakan Raharjo (2020) memaparkan sistem tarif pajak mempunyai korelasi positif signifikan kepada Kepatuhan WP.


Dan Kualitas Pelayanan Fiskus dapat memengaruhi Kepatuhan bagi WP. Menurut Subarkah & Dewi (2017) pelayanan fiskus termasuk kedalam pelayanan publik, dikarenakan dioperasikan dengan lembaga pemerintah yang tidak berorientasi profit untuk tujuan penegakan hukum dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan fiskus bisa memengaruhi kepatuhan dikarenakan wajib pajak cenderung membayar kewajiban perpajakannya ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak baik. Riset tersebut telah dilaksanakan oleh Susanti & Suhono (2020) dan riset oleh Erlina, Ratnawati, & Andreas (2018) memaparkan sistem kualitas pelayanan fiskus mempunyai korelasi positif kepada Kepatuhan WP.

Berdasarkan kajian teori serta pengembangan hipotesis dalam penelitian ini, maka peneliti mendapatkan kerangka pemikiran pada riset ini seperti pada Gambar 3. :



Sumber: Olahan penulis (2021)

Gambar 3.
Kerangka Pemikiran

Keterangan :
 : Secara Parsial

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai pada riset kali ini ialah memakai metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data yang dipakai ialah memakai kuesioner dengan perhitungan skala likert. Riset ini memakai teknik analisis statistik deskriptif serta dilakukan analisis dengan memakai analisis regresi linear berganda. Populasi pada riset ini memakai wajib pajak OP UMKM yang tercatat pada KPP Pratama Cimahi tahun 2020 memakai *convenience sampling* serta sampel yang dipakai sebanyak 100 sampel.

Riset ini memakai teknik analisis statistik deskriptif serta dilakukan analisis dengan memakai analisis regresi linear berganda dengan memakai sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 SP_1 + \beta_2 SaP_2 + \beta_3 SF_3 + \beta_4 TP_4 + \beta_5 KP_5 + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

KWP	= Kepatuhan Wajib Pajak
α	= Konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$	= Koefisien Regresi
SP	= Sosialisasi Perpajakan
SaP	= Sanksi Perpajakan
SF	= Sistem <i>e-Filing</i>
TP	= Tarif Pajak
KP	= Kualitas Pelayanan Fiskus
e	= Kesalahan Regresi/ error

Dalam penelitian ini peneliti melakukan perhitungan secara statistik dengan memakai bantuan SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data dari kuesioner diuji dan dianalisis memakai analisis deskriptif, serta memakai analisis regresi linier berganda sebagai pengujiannya. Hasil pengambilan data dari kuesioner diuji serta dilakukan analisis memakai analisis deskriptif serta pengujian hipotesis memakai analisis regresi linier berganda. Dapat dinyatakan hasil analisis deskriptif agar memberikan gambaran mengenai latar belakang dan karakteristik responden. Data responden tersebut berisikan data-data responden yang dibutuhkan oleh penelitian seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis usaha, serta berapa lama usaha responden tersebut.

Berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin terdapat hasil pada jenis kelamin laki-laki memiliki hasil senilai 56%. Di sisi lain, 44% responden adalah perempuan. Berdasarkan karakteristik umur responden menunjukkan bahwa mayoritas responden UMKM adalah wajib pajak orang pribadi berusia 31-40 tahun terdapat 57% atau 57 responden. Berdasarkan karakteristik melalui pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah wajib pajak orang pribadi SMA/Sederajat terdapat 82% atau 82 responden terindikasi. Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis usaha menunjukkan bahwa mayoritas responden UMKM adalah Wajib Pajak OP pada bidang kuliner/makanan sebesar 40% maupun sebanyak 40 responden. Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan lama usaha, mayoritas responden UMKM menunjukkan hasil dengan persentase 55% atau 55 responden dengan lama usaha 5-10 tahun.

Dalam analisis statistik deskriptif pada variabel Sosialisasi Perpajakan (X_1) memiliki hasil rata-rata dari total skor sebesar 76%. Sehingga seluruh pernyataan sosialisasi perpajakan berada pada tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi dalam kegiatan sosialisasi perpajakan responden UMKM (KPP) Pratama Cimahi atau wajib pajak orang pribadi sangat tinggi.

Dalam analisis statistik deskriptif pada variabel Sanksi Perpajakan (X_2) memiliki hasil rata-rata dari total skor sebesar 79,7%. Sehingga seluruh pernyataan sanksi perpajakan berada pada tergolong baik. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa responden memberikan pendapat sanksi pajak telah dilakukan dengan baik karena Wajib Pajak dapat memahami sanksi-sanksi perpajakan.

Rata-rata total skor dalam analisis statistik deskriptif variabel Sistem *e-Filing* (X_3) ialah 80,16%. Oleh karena itu, pada UMKM Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi dapat dinyatakan penerapan sistem *e-Filing* pada wajib pajak OP termasuk tergolong baik. Adanya *e-Filing* karena tidak perlu menyerahkan dokumen kecuali wajib pajak diminta untuk mengirimkan pada kantor pajak, serta dapat mempermudah dalam membayar kewajiban kapan saja, di mana saja.

Dalam analisis statistik deskriptif pada variabel Tarif Pajak (X_4) menunjukkan rata-rata dari total skor sebesar 83%. Sehingga seluruh pernyataan tarif pajak berada pada tergolong baik. Oleh karena itu, sebagian besar responden dapat menyimpulkan bahwa tarif pajak UMKM sebesar 0.5% membuat UMKM patuh terhadap membayar pajak.

Analisis statistik deskriptif terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus (X_5) menunjukkan rata-rata skor keseluruhan sebesar 78,1%. Oleh karena itu kualitas pelayanan Fiskus (KPP) Pratama Cimahi tergolong baik, karena telah memberikan pelayanan yang profesional dan memperhatikan segala keluhan yang dirasakan Wajib Pajak serta membuat penyelesaian kepada Wajib Pajak.

Pada analisis statistik deskriptif pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan rata-rata dari total nilai sebesar 78.1%. Dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan WP pada wajib pajak OP pada UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi berada dalam kategori baik.

Tabel 1.
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,96776654
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,063
	Negative	-,051
Test Statistic		,063
Asymp Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : SPSS 25 data diolah oleh penulis (2021)

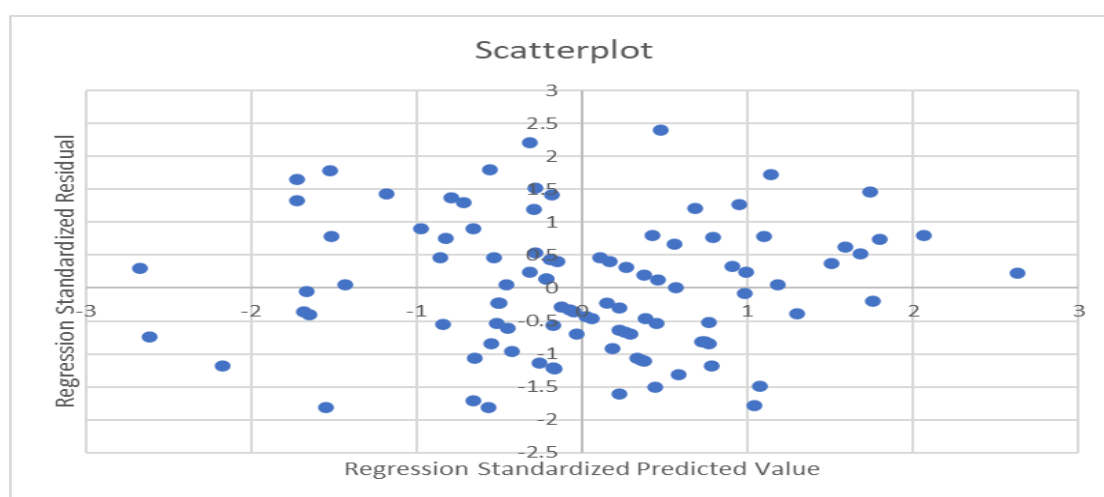
Hasil dari tabel 1. dapat dilihat pada hasil uji normalitas yang memakai metode nonparametrik *One-sample* (K-S) mempunyai nilai *Sig* diatas dari 0.05 yang memiliki nilai 0.200, berarti hasil uji normalitas terdistribusi dengan normal.

Tabel 2.
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
SP	.613	1.631
SaP	.462	2.166
SF	.687	1.455
TP	.581	1.722
KP	.659	1.517

Sumber : SPSS 25 data diolah oleh penulis (2021)

Hasil dari Tabel 2. yang merupakan hasil dari pengujian multikolinieritas menunjukkan nilai *tolerance* pada masing-masing variabel diatas 0.10, serta nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) dari masing-masing variabel dibawah 10, berarti hasil uji multikolinieritas menunjukkan tidak berkorelasi atau terjadinya multikolinieritas pada masing-masing variabel yang dipakai pada riset kali ini.



Sumber : SPSS 25 data diolah oleh penulis (2021)

Gambar 4.
Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari Gambar 4. dapat dilihat pada grafik scatterplot bahwa tidak terbentuknya suatu pola dalam grafik tersebut dikarenakan data menyebar secara acak, berarti dalam hasil riset ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Tabel 3.
Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	926.284	5	185.257	19.971	.000 ^b
Residual	871.956	94	9.276		
Total	1798.240	99			

Sumber : SPSS 25 data diolah oleh penulis (2021)

Tabel 4.
Uji Koefisien Determinasi

Model.	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	.718 ^a	.515	.489	3.046

Source : SPSS 25 data diolah oleh penulis (2021)

Hasil dari Tabel 3. memaparkan bahwa pada uji simultan memiliki nilai signifikan senilai $.000 < 0,05$, serta pada Tabel 4. memaparkan bahwa koefisien determinasi mempunyai hasil *Adjusted R Square* senilai 0.489 atau senilai 48.9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel dependen memiliki pengaruh senilai 48.9% oleh variabel sosialisasi, sanksi, sistem *e-filing*, tarif pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan 51.1% dimiliki masing-masing variabel yang tidak tercantum pada riset ini.

Tabel 5.
Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	B		
(Constant)	13.323	4.109		3.242	.002
SP	.200	.090	.203	2.215	.029
SaP	.598	.185	.341	3.230	.002
SF	.087	.070	.107	1.238	.219
TP	.381	.153	.235	2.493	.014
KP	-.003	.077	-.003	-.034	.973

Sumber : SPSS 25 data diolah oleh penulis (2021)

Hasil dari Tabel 5. pada hasil uji parsial variabel X_1 (Sosialisasi Perpajakan) mempunyai hasil koefisien regresi senilai 0,200 dengan memiliki nilai signifikansinya senilai $0,029 < 0,05$ berarti variabel sosialisasi berkorelasi positif kepada kepatuhan WP. Hasil riset sesuai dengan hipotesis dan mendukung penelitian Samadiartha & Darma (2017) dan penelitian Agustini & Widhiyani (2019) bahwa sosialisasi pajak berkorelasi positif kepada kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel X_2 (Sanksi Perpajakan) mempunyai hasil koefisien regresi senilai 0,598 yang menghasilkan nilai signifikannya senilai $0,002 < 0,05$, berarti variabel sanksi pajak berkorelasi positif kepada kepatuhan wajib pajak. Temuan riset ini sesuai pada hipotesis dan mendukung riset Ngadiman dan Huslin (2017) serta riset Intan *et al.*, (2020) memaparkan sanksi pajak memiliki pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel X_3 (Sistem *e-Filing*) memiliki hasil koefisien regresi sebanyak 0,087 yang menghasilkan nilai signifikannya senilai $0.219 > 0.05$, yang berarti variabel X_3 berkorelasi positif namun dalam uji parsial tidak memiliki korelasi kepada kepatuhan wajib pajak. Temuan riset ini tidak sesuai pada hipotesis, tetapi hasil pada riset ini didukung oleh Solekhah dan Supriono (2018) dan riset Rina *et al.*, (2020) memaparkan bahwa sistem *e-Filing* tidak mempunyai pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel X_4 (Tarif Pajak) mempunyai hasil koefisien regresi senilai 0,381 yang menghasilkan nilai signifikannya senilai $0.014 < 0.05$, berarti variabel mengenai tarif pajak mempunyai pengaruh positif kepada kepatuhan WP. Riset ini sesuai dengan hipotesis dan mendukung

riset Maharini (2019) dan riset yang dilakukan Raharjo *et al.*, (2020) memaparkan tarif pajak mempunyai pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel X_5 (Kualitas Pelayanan Fiskus) memiliki hasil koefisien regresi senilai $-0,003$ yang menghasilkan nilai signifikannya senilai $0,973 > 0,05$, yang berarti variabel mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh negatif dan secara terpisah (parsial) tidak memiliki korelasi kepada Kepatuhan Wajib Pajak. Riset ini tidak sesuai pada hipotesis, namun riset ini didukung oleh penelitian Maharini (2019) dan penelitian Ayu & Sari (2017) memaparkan kualitas pelayanan fiskus tidak mempunyai pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dengan hasil riset kali ini dapat dinyatakan variabel Sosialisasi, Sanksi, Tarif berkorelasi positif signifikan kepada Kepatuhan Wajib Pajak OP UMKM pada KPP Pratama Cimahi, namun pada variabel Sistem *e-Filing* serta variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak memiliki korelasi kepada Kepatuhan Wajib Pajak OP UMKM pada KPP Pratama Cimahi.

Berdasarkan kesimpulan riset yang telah dipaparkan, penulis memiliki saran bagi KPP Pratama Cimahi agar mempertahankan atau memperluas variabel yang berpengaruh, dan yang tidak berpengaruh harus menjadi catatan bagi KPP Pratama Cimahi seperti mengadakan sosialisasi dalam penggunaan sistem *e-filing* agar bisa memberikan pengetahuan dalam penggunaan sistem *e-filing* bagi wajib pajak atau masyarakat hal ini agar WP dapat meningkat dalam membayar kewajiban perpajakannya, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak kepada wajib pajak karena kualitas pelayanan merupakan suatu faktor yang bisa memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Untuk peneliti selanjutnya disarankan meneliti Wajib Pajak OP UMKM sesuai pada Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 dengan objek Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berbeda, serta dapat menambahkan atau menggunakan variabel yang belum digunakan dalam riset ini seperti sistem *e-Biling* serta pemahaman perpajakan.

REFERENSI

- Agustini, K. D., & Widhiyani, N. L. S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 1343-1364 <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p19>
- Alfarisi, G. D., & Mahpudin, E. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(9), 969-994.
- Amalia, A. R. (2018). Pengaruh Implementasi E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tegal). *E-Proceeding of Management*, 59(2), 5164-5165.
- Ayu, V., & Sari, P. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6, 744-760.
- Intan, M., Syafitri, D., & Rosharlianti, Z. (2020). Peran Whistle Blowing System Dalam Memoderasi Penerapan E-Filling Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 9(2), 48-61.
- Kusmeilia, R. R. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi*, 3(3), 364-379.
- Maharini, S. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan. *E-Proceeding of Management*, 6(2), 3593-3601.
- Pajak.go.id. (n.d.). *Electronic Filing Direktorat Jenderal Pajak*. Retrieved January 9, 2021, from <https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing>
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(7), 671-686. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i07.p05>
- Rina, R. N., Hermansyah, I., & Ridlo, A. (2020). Pengaruh Fasilitas E-SPT dan E-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Survei Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar di KPP Pratama Kota Tasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 15(1), 28–35.
- Samadhartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 53(9), 1689–1699.
- Solekhah, P., & Supriono, S. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 17(02), 1-10. <https://doi.org/10.29040/jap.v17i02.210>
- Suryadi, & Imam. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi Dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Singosari). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1), 1-10. <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/223>
- Susanti, Y., & Suhono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(1), 1083–1102.