

**“PENGARUH SANKSI PAJAK, PENERAPAN E-FILING,  
PEMAHAMAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK”  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK DI KPP SEMARANG)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Akuntansi



Disusun oleh :

***Rizky Herlambang***

**NIM: 31402100189**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2023

# SKRIPSI

**“PENGARUH SANKSI PAJAK, PENERAPAN E-FILING, PEMAHAMAN  
PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK DI KPP SEMARANG)**

Disusun Oleh:

***Rizky Herlambang***

NIM : 31402100189

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang  
panitia ujian skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam  
Sultan Agung

Semarang, 07 Juli 2023

Pembimbing,



Drs. Osmad Muthaher, M.Si

NIK. 210403050

# SKRIPSI

**PENGARUH SANKSI PAJAK, PENERAPAN E-FILING,  
PEMAHAMAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK DI KPP SEMARANG)**

Disusun Oleh:

***Rizky Herlambang***

NIM : 31402100189

Telah dipertahankan di depan

penguji

Pada tanggal 13 Juli 2023

Penguji

Penguji

**Dr. Edy Suprianto, SE., Akt., M.Si**  
NIK. 211406018

**Dr. Dra. Hj. Winarsih, SE., M.Si**  
NIK. 211415029

Pembimbing

**Drs. Osmad Muthaher, M.Si**  
NIK. 210403050

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi Tanggal 13 Juli 2023  
Ketua Program Studi S1 Akuntansi



**Provita Wijayanti, SE., M.Si., Ak., CA.**  
NIK. 211403012

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Herlambang  
NIM : 31402100189  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini saya menyatakan artikel dengan judul:

**“PENGARUH SANKSI PAJAK, PENERAPAN E-FILING, PEMAHAMAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAPAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK DI KPP SEMARANG)”**

Merupakan hasil karya sendiri dan bukan plagiat skripsi orang lain. Semua isi dari skripsi ini menjadi tanggungjawab penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Semarang, 03 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Rizky Herlambang

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Even a bad day is just 24 hours.”

“Adapun jika dia (orang yang meninggal) termasuk orang-orang yang didekatkan (kepada Allah), maka dia memperoleh ketenteraman dan rezeki serta jannah kenikmatan.”

(Q.S. Al-Waqiah : 89-90)

“Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajihilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.”

(Q.S. Al-Mulk : 15)

### PERSEMBAHAN :

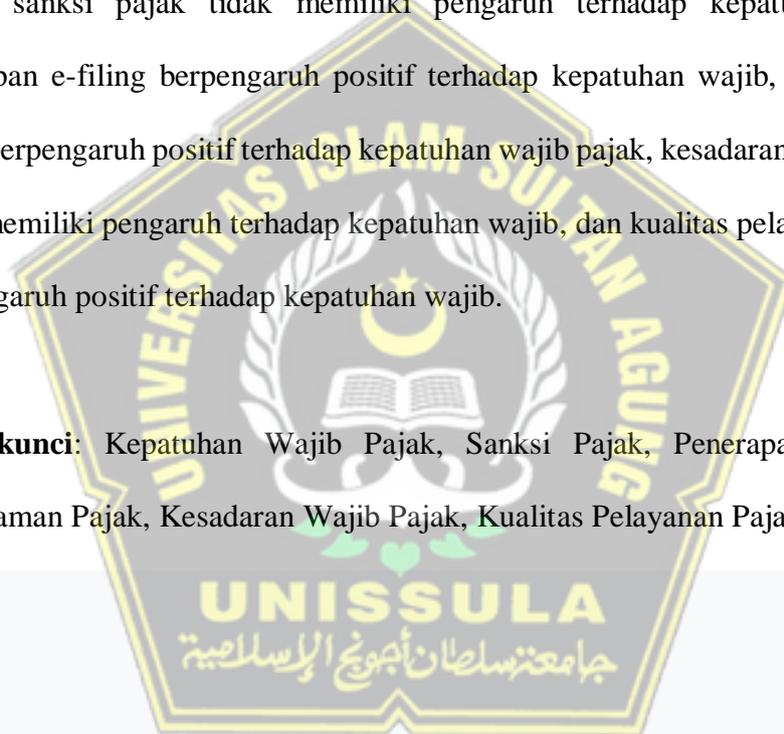
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua dan adik saya yang selalu memotivasi, mendukung, dan mendoakan saya.
2. Seluruh keluarga besar yang selalu ada dan memberikan semangat.
3. Sahabat dan teman teman seperjuangan yang selalu ada dikala senang maupun duka yang telah membantu saya.
4. Seluruh keluarga besar Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Serta semua pihak yang turut membantu dan memberikan semangat dan doa

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak, penerapan e-filing, pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner ke pelaku wajib pajak. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 pelaku wajib pajak. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib, penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib, pemahaman wajib berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.

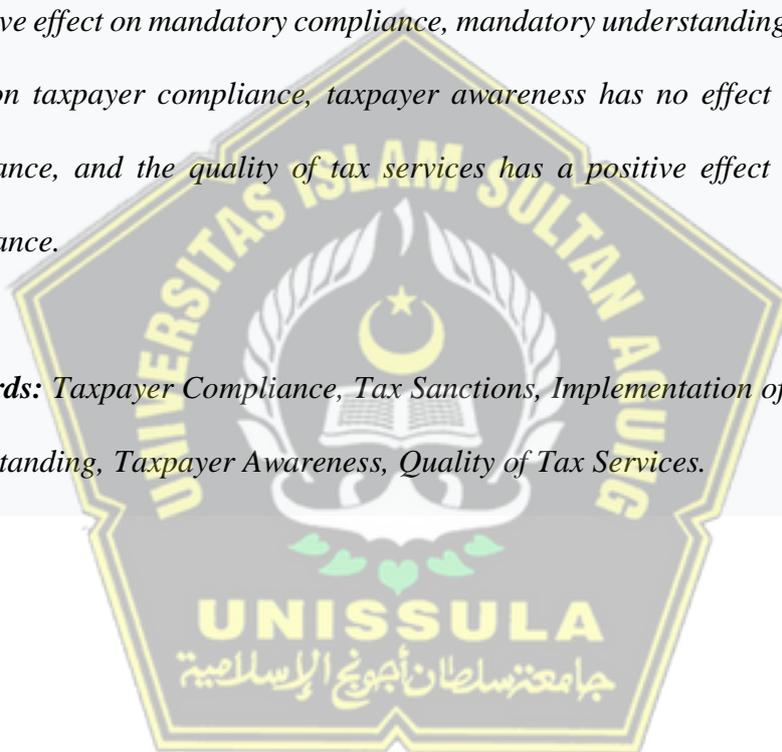
**Kata kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak.



## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of tax sanctions, e-filing implementation, tax understanding, taxpayer awareness, and quality of tax services on taxpayer compliance. This research is a quantitative study using primary data collected by distributing questionnaires to taxpayers. The number of respondents in this study amounted to 100 taxpayers. The results of the study show that tax sanctions have no effect on mandatory compliance, the application of e-filing has a positive effect on mandatory compliance, mandatory understanding has a positive effect on taxpayer compliance, taxpayer awareness has no effect on mandatory compliance, and the quality of tax services has a positive effect on mandatory compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Tax Sanctions, Implementation of E-Filing, Tax Understanding, Taxpayer Awareness, Quality of Tax Services.*



## KATA PENGANTAR

Penulis bersyukur kepada Allah SWT karena telah menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Semarang)." Skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan hambatan dalam menyusun skripsi ini, tetapi dengan izin Allah SWT, kerja keras, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini berhasil diselesaikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semuanya:

1. Prof. Dr.Gunarto, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung.
2. Prof. Olivia Fachrunnisa, S.E.,M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
3. Provita Wijayanti, SE., M.Si., Akt., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung.
4. Drs. Osmad Muthaher, M.Si selaku dosen pembimbing yang penuh dengan kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan banyak ilmunya, sehingga penulis mendapat pengetahuan yang dapat digunakan dimasa yang akan datang.
6. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

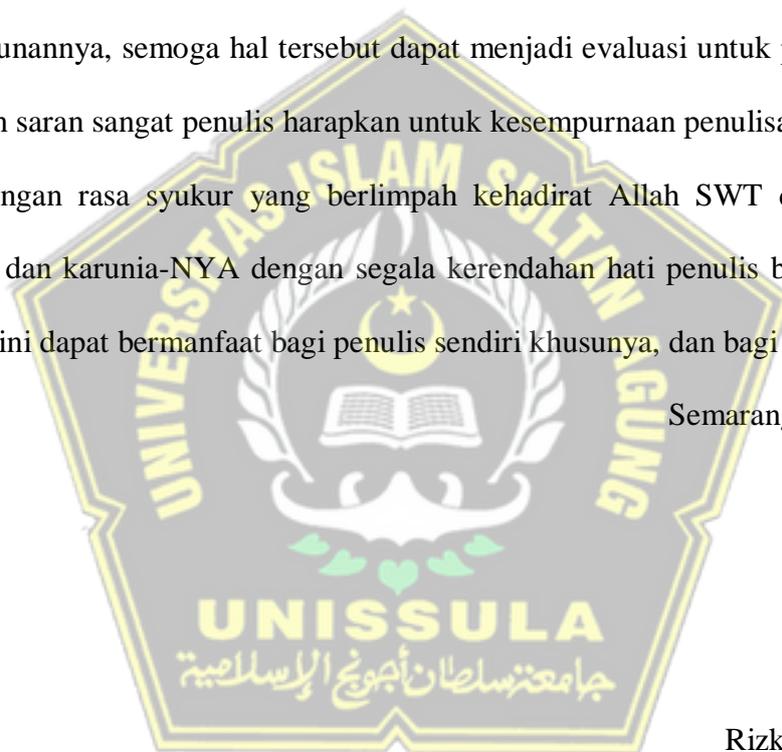
7. Kedua orang tua, bapak dan ibu serta kakak yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Sahabat serta teman-teman yang telah memberikan dukungan, membantu, dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih terdapat kesalahan baik penulisannya maupun penyusunannya, semoga hal tersebut dapat menjadi evaluasi untuk penulis. Kritik maupun saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan penulisan berikutnya.

Dengan rasa syukur yang berlimpah kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-NYA dengan segala kerendahan hati penulis berdoa semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya, dan bagi pembaca.

Semarang, 05 juli 2023

Penulis,



Rizky Herlambang

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	viiiv
DAFTAR ISI .....	ixx
DAFTAR TABEL.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Kajian Teori .....	7
2.1.1 Sanksi Pajak .....	7
2.1.2 Penerapan sistem <i>E-Filing</i> .....	7
2.1.3 Pemahaman Pajak.....	9
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak .....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak.....	111
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	143
2.2 Penelitian Terdahulu.....	166
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Teoritis .....	188
2.2.2 Pengembangan Hipotesis .....	188
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	24
3.6 Teknik Analisis Data .....	26
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	26
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.6.3 Uji Keباikan Model.....	29

3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Deskripsi Penelitian.....	32
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	32
4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	34
4.3. Hasil Uji Instrumen .....	40
4.3.1. Uji Validitas .....	40
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	40
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	441
4.4.1. Uji Normalitas .....	41
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	42
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
4.5. Uji Keباikan Model .....	45
4.5.1. Pengujian Hipotesis (Uji t Parsial).....	45
4.5.2. Hasil Uji F .....	47
4.5.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	48
4.6. PEMBAHASAN .....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	53
5.3 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

**UNISSULA**  
جامعنا سلطان أبوبوع الإسلامية

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2.1</u> .....	16
<u>Tabel 3.1</u> .....	24
<u>Tabel 4.1</u> .....	32
<u>Tabel 4.2</u> .....	32
<u>Tabel 4.3</u> .....	33
<u>Tabel 4.4</u> .....	33
<u>Tabel 4.5</u> .....	34
<u>Tabel 4.6</u> .....	36
<u>Tabel 4.7</u> .....	36
<u>Tabel 4.8</u> .....	37
<u>Tabel 4.9</u> .....	38
<u>Tabel 4.10</u> .....	38
<u>Tabel 4.11</u> .....	39
<u>Tabel 4.12</u> .....	40
<u>Tabel 4.13</u> .....	40
<u>Tabel 4.14</u> .....	41
<u>Tabel 4.15</u> .....	42
<u>Tabel 4.16</u> .....	43
<u>Tabel 4.17</u> .....	44
<u>Tabel 4.18</u> .....	46
<u>Tabel 4.19</u> .....	48
<u>Tabel 4.20</u> .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.....18



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak membantu membiayai proyek-proyek yang meningkatkan perekonomian dan kualitas hidup masyarakat Indonesia. Pemerintah melihat sistem perpajakan sebagai metode untuk menggalang dukungan masyarakat terhadap pembangunan bangsa. Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwasanya pajak bukanlah imbalan langsung, melainkan pembayaran sukarela ke kas negara sesuai peraturan perundang-undangan. Sebab itu, pajak berperan penting dalam kemajuan suatu negara dan kesejahteraan warganya.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, Dirjen Pajak melaksanakan berbagai upaya, seperti melaksanakan sensus pajak agar wajib pajak pribadi serta badan yang belum membayar pajak bisa segera memenuhi kewajibannya sesuai peraturan perpajakan. Saat ini, pemerintah menerapkan sistem self assessment untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak. Wajib pajak, ataupun WP, secara sukarela akan memahami dan mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak tanpa tekanan, karena mereka menyadari pentingnya ketaatan dalam membayar pajak.

Kepatuhan WP jadi permasalahan lama oleh otoritas pajak. Kepatuhan wajib pajak termasuk kondisi WP terpenuhi wajib dalam melaksanakan haknya didalam perpajakan (Safri Nurmantu dan Siti Kurnia Rahayu, 2010:138). Kepatuhan WP mengacu pada kemampuan serta kemauan WP taat terhadap regulasi, melaporkan serta membayar pajak tepat waktu.

Sanksi pajak yakni memengaruhi tingkat kepatuhan WP terhadap pembayaran pajak. Menurut Jatmiko (2006), WP akan lebih cenderung patuh dalam membayar pajak jika mereka merasa bahwasanya sanksi perpajakan bisa berdampak merugikan bagi mereka. Pembayar pajak lebih cenderung mematuhi hukum ketika ada ancaman hukuman yang berat. Temuan studi Ni Komang et al. (2021) juga mendukung gagasan ini, terutama ketika WP punya pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan. Namun, hasil kajian Arief et al. (2022) menghasilkan temuan yang berbeda. Mereka menemukan bahwasanya persepsi WP terhadap kebijakan sanksi pajak berdampak positif, tetapi tidak signifikan pada tingkat kepatuhan WP. Dengan kata lain, faktor-faktor lain juga bisa memengaruhi tingkat kepatuhan WP selain dari persepsi terhadap sanksi pajak.

Faktor kedua yang memengaruhi kepatuhan WP adalah penerapan e-filing. Berdasarkan teori Technology Acceptance Model (TAM) yakni alat analisis dan pemahaman mengenai indikator yang berpengaruh dalam penerimaan teknologi komputer. Penerapan e-filing yakni sistem perpajakan yang termodernisasi dan dianggap bisa berpengaruh pada kepatuhan WP, dengan adanya penggunaannya menawarkan kemudahan WP saat lapor SPT tahunan. Dalam studi mereka, Galuh dan Ratna (2021) penggunaan sistem e-filing secara positif memengaruhi tingkat kepatuhan WP pribadi dalam memenuhi kewajiban mereka. Dengan teori atribusi menjelaskan pandangan mengenai diri dibentuk lingkungan berpengaruh pada perilaku terhadap pajak. E-filing sudah mengubah perilaku wajib pajak dalam hal kepatuhan pajak karena memberi kenyamanan dalam pengiriman Surat Pemberitahuan secara elektronik. Berbeda dengan hasil penelitian Faisal Harel Muhammad (2020) yang menunjukkan hasil yang beda.

Faktor ketiga yaitu pemahaman pajak. Faturahman dkk (2018) pemahaman perpajakan dimengerti WP jadi suatu kewajiban meliputi menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya. Makin besar informasinya mengenai hak dan kewajiban WP, manfaat dan fungsi pajak akan semakin patuh WP untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Zuli dan Nur (2021) mengemukakan hubungan positif signifikan antara pemahaman tentang pajak dan tingkat kepatuhan WP. Berbeda dengan hasil kajian Galuh dan Sartika (2021) yang menunjukkan hasil yang beda.

Faktor lain yakni kesadaran WP. Kesadaran WP mencerminkan pemahaman yang dalam mengenai hak dan kewajiban perpajakan, tercermin dalam pemikiran, sikap, dan tindakan individu ataupun entitas sesuai UU (Agustiningsih, 2016). Berdasarkan kajian yang dilaksanakan oleh Zuli dan Nur (2021), ditemukan bahwa kesadaran WP secara positif memengaruhi tingkat kepatuhan WP. Tetapi, temuan berbeda muncul dari kajian Galuh dan Sartika (2021).

Faktor terakhir kualitas pelayanan berpengaruh kepatuhan WP. Rohmawati dan Rasmini (2012) memaparkan bahwasanya layanan yang punya kualitas berdampak pada puasnya pelanggan dan standar pelayanan bisa memenuhi standar. Pelayanan aman, transparan, akurat dari DirJen Pajak menjadi modal utama WP memenuhi kewajiban. Pelayanan tak cukup dalam perangkat petugas akan tetapi sarana dan prasarana mendukung WP guna memudahkan melaksanakan kewajiban pembayar pajak. Petugas pajak wajib mengutamakan nilai integritas, transparansi dan akuntabilitas. Galuh dan Ratna (2021) dalam penelitiannya menunjukkan secara signifikan kualitas pelayanan pajak

memengaruhi kepatuhan WP. Berbeda dengan Ni Komang Dkk (2021).

Kajian ini menjadi replikasi dari kajian Galuh dan Sartika (2021). Perbedaan studi ini dengan studi terdahulu dari sisi objek yakni penelitian Galuh dan Sartika diteliti 2021, tetapi kajian ini pada 2022. Berdasar pembahasan itu dilaksanakan penelitian yang berjudul Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH SANKSI PAJAK, PENERAPAN *E-FILING*, PEMAHAMAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK DI KPP SEMARANG)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasar perbedaan kajian sebelumnya, Ni Komang dkk (2021) sanksi pajak secara positif signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan WP, sementara Arief dkk (2022) mencatat temuan yang berbeda bahwasanya sanksi pajak secara positif tetapi tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP. Pada aspek penerapan e-Filing, Galuh & Ratna (2021) menemukan bahwasanya penerapan sistem e-filing berdampak positif signifikan pada kepatuhan WP, sementara itu Faisal Harel Muhammad (2020) mengungkapkan bahwasanya penerapan E-Filing berdampak positif tetapi tidak signifikan pada kepatuhan WP dalam kajiannya. Dalam konteks pemahaman pajak, Zuli dan Nur (2021) mengungkapkan bahwasanya pemahaman pajak secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP, sementara Galuh dan Sartika (2021) menghasilkan temuan bahwasanya pemahaman pajak berdampak positif tetapi tidak signifikan pada kepatuhan WP. Terkait kesadaran WP, kajian oleh Zuli

dan Nur (2021) mencatat bahwa kesadaran WP secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP, sedangkan penelitian Galuh dan Sartika (2021) memperlihatkan bahwasanya kesadaran WP berdampak negatif serta tidak signifikan terhadap kepatuhan WP. Terakhir, dalam kualitas pelayanan pajak, Galuh dan Ratna (2021) dalam kajiannya menemukan bahwasanya kualitas pelayanan pajak punya dampak positif signifikan pada kepatuhan WP, sementara Ni Komang Dkk (2021) mencatat bahwasanya kualitas pelayanan pajak punya dampak negatif serta tidak signifikan pada kepatuhan WP dalam penelitiannya. Sebab itu, pertanyaan penelitian ini diajukan sebagai berikut: "Bagaimana mengatasi ketidaksesuaian temuan dalam penelitian sebelumnya mengenai pengaruh sanksi pajak, penerapan e-filing, pemahaman pajak, kesadaran WP, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan WP?"

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Studi ini mencoba menempatkan lima variabel independent: sanksi pajak, penerapan *e-Filing*, pemahaman pajak, kesadaran WP, dan kualitas pelayanan pajak yang dihubungkan dengan kepatuhan WP. Dari rumusan masalah, berikut pertanyaan penelitian yang diajukan:

1. Apakah pengaruh sanksi pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan WP di Kota Semarang?
2. Apakah pengaruh penerapan *e-Filing* berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan WP di Kota Semarang?
3. Apakah pengaruh pemahaman pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan WP di Kota Semarang?
4. Apakah pengaruh kesadaran WP berperan penting dalam meningkatkan

kepatuhan WP di Kota Semarang?

5. Apakah pengaruh kualitas pelayanan pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan WP di Kota Semarang?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasar perumusan masalah sebelumnya, tujuan kajian yakni:

1. Menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan WP.
2. Menguji pengaruh penerapan e-Filing terhadap kepatuhan WP.
3. Menguji pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan WP.
4. Menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP.
5. Menguji pengaruh kualitas pelayanan WP terhadap kepatuhan WP.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari kajian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk banyak pihak, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Mampu berperan sebagai sarana untuk kemajuan ilmu pengetahuan khususnya di bidang akutansi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Kajian berperan jadi sarana sebagai wacana dalam memberi masukan bagi pemangku kepentingannya untuk mengembangkan wawasan dalam memahami pengaruh sanksi pajak, penerapan e-Filing, pemahaman pajak, kesadaran WP, serta kualitas pelayanan pajak.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Sanksi Pajak**

###### **2.1.1.1 Pengertian Sanksi Pajak**

Sanksi atas pelanggaran peraturan perpajakan bermaksud guna mencegah WP melakukan penyimpangan. Sanksi pajak untuk kepada WP ataupun pejabat terkait pajak melanggar peraturan, baik disengaja maupun karena kelalaian (Wahyono, Rahmawati, Lubis & Simanjuntak, 2018).

###### **2.1.1.2 Jenis Sanksi Pajak**

UU sudah mengatur sanksi untuk setiap jenis pelanggaran, baik yang ringan maupun berat, dalam UU Nomor 28 Tahun 2007. Tujuannya adalah untuk mencegah pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Sanksi administratif dan pidana ada dalam sistem perpajakan. Sanksi administrasi melibatkan denda administrasi, bunga, ataupun peningkatan pajak. Di sisi lain, ketika semua upaya lain gagal, pemerintah akan menerapkan hukuman pidana atas ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan, terutama dalam kasus pelanggaran pidana yang melibatkan unsur ketidaksengajaan ataupun kelalaian, ataupun disebabkan oleh tindak pidana pajak denda pidana, pidana kurungan.

##### **2.1.2 Penerapan sistem *E-Filing***

###### **2.1.2.1 Pengertian *E-Filing***

Definisi e- filing menurut Rahayu (2010) e-filing ialah tata lapor SPT melalui online. Wajib pajak bisa melaporkan SPT dari jasa aplikasi ditunjuk DJP.

### 2.1.2.2 Keamanan dan Kerahasiaan Sistem E-filing

Keamanan sistem informasi mencakup manajemen keamanan manajerial dan berfungsi untuk membentengi semua data terhadap akses, pengungkapan, ataupun penggunaan yang tidak sah (Andi dan Sari, 2017). Oleh karena itu keamanan data perpajakan WP akan aman. Indikator dalam penelitian Wibisono and Toly (2014):

- 1) Aman dari hacker (pihak luar)
- 2) Aman terhadap resiko internal (Pegawai Pajak)
- 3) Mengantisipasi data
- 4) Kemampuan validasi pengisian Pemahaman Pajak

### 2.1.2.3 Tujuan E-Filing

Menurut Ayu Ika Novarina (2015) Tujuan utama pelaporan pajak e-filing:

- 1) Wajib Pajak bisa terbantu baik pribadi dan badan bisa mengakses pelaporan SPT diman saja, tidak lagi perlu ke kantor. Sehingga biaya dan waktu bisa tertekan oleh Wajib Pajak.
- 2) Proses pelaporan yang cepat ini membantu kantor pajak dalam bekerja menerima SPT dan merampingkan proses administrasi, pendataan, distribusi serta pengarsipan SPT.

### 2.1.2.4 Manfaat E-Filing

Ayu Ika Novarina (2015) menjabarkan fungsi positif e-filing :

- 1) Data akurat dan minim kesalahan. Sebab e-filing terdapat fitur *double-checking*. Sampai masalah teratasi, WP akan menerima pemberitahuan *error* serta tidak dapat menyimpan dan

menyampaikan laporan.

- 2) Menghemat Kertas. Efek positif bagi nama pribadi ataupun perusahaan. Menghemat biaya sekitar 20-25%.
- 3) Hemat Uang dan Waktu WP

### 2.1.3 Pemahaman Pajak

#### 2.1.3.1 Pengertian Pemahaman Pajak

Resmi (2009), memaparkan mengenai pemahaman peraturan perpajak termasuk tahap wajib pajak mengenal perpajakan dan pengaplikasiannya saat membayar pajak. Hal ini agar wajib pajak mengetahui ketentuan dan syarat membayar pajak yakni mempunyai NPWP, serta surat pemberitahuan untuk kepentingan wajib pajak dalam upaya meningkatkan pemahaman pajak.

#### 2.1.3.2 Indikator Pemahaman Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010) mengungkapkan bahwasanya berikut termasuk indikator dalam pengaruh pengetahuan mengenai peraturan pajak :

- 1) UU No16 tahun 2009 tentang Penetapan PP Pengganti UU No.5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas UU No.6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- 2) Indonesia menganut sistem *selfassessment*. Valentina Sri (2006) yakni pengambilan iuran sesuai wewenang WP.
- 3) Pengetahuan fungsi perpajakan dua fungsi pajak:

##### A. Fungsi penerimaan

Pajak yakni sumber dana guna biaya pengeluaran pemerintahan Waluyo(2011). Pendapatan negara menjaga keseimbangan anggaran.

## B. Fungsi mengatur

Pajak mempunyai fungsi pengatur kebijakan sosial dan ekonomi Waluyo (2011). Pajak bisa instrumen mencapai tujuan tertentu.

### 2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

#### 2.1.4.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran WP yakni paham yang penting bagi badan ataupun pribadi patuh akan pajak (Agustiningsih, 2016). Kesadaran WP termasuk suatu kesadaran, ketaatan akan terpenuhi WP.

#### 2.1.4.2 Faktor-faktor Kesadaran Wajib Pajak

Faktor meningkatkan sadar pajak oleh Wajib pajak Siti Kurnia Rahayu (2017) :

- 1) Perpajakan yang disosialisasikan.
- 2) Pelayanan Prima.
- 3) Kualitas Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 4) Tingkat pengetahuan WP.
- 5) Kedudukan ekonomi WP.
- 6) Persepsi baik terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

#### 2.1.4.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Irianto (2005):

- 1) Kesadaran UU bagi WP bisa dilaksanakan secara paksa.
- 2) Kesadaran pajak yakni keikutsertaan pembangunan Negara
- 3) Kesadaran menunda membayar pajak merugikan negara.

## 2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

### 2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kompetensi termasuk penentu dari kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan mempengaruhi patuh pajak dengan kondisi yakni, DJP menerapkan sistem informasi yang berkualitas (Mahardika, 2015). Keefektifan lembaga pajak, kemampuan pegawai pajak yang kompeten, serta prosedurnya yang baik juga punya dampak pada hal tersebut.

### 2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010) mengungkapkan bahwasanya berikut termasuk indikator dalam pengaruh pengetahuan mengenai peraturan pajak :

- 1) UU No. 16 tahun 2009 tentang Penetapan PP Pengganti UU No.5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas UU No.6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- 2) Indonesia menganut sistem *selfassessment*. Valentina Sri (2006) Dalam sistem *self-assessment*, WP berkewajiban untuk menentukan serta melaporkan sendiri nilai harta dan kewajiban perpajakannya.
- 3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan mempunyai dua fungsi pajak:

#### A. Fungsi penerimaan

Uang untuk belanja pemerintah berasal dari pajak Waluyo (2011). termasuk salah satu bentuk penerimaan negara dengan tujuan menjaga stabilitas fiskal.

#### B. Fungsi mengatur

Pajak mempunyai fungsi pengatur kebijakan sosial dan ekonomi Waluyo (2011). Pajak bisa instrumen mencapai tujuan tertentu.

## **2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.1.6.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran WP ialah paham yang penting bagi badan ataupun pribadi patuh akan pajak (Agustiningsih, 2016). Kesadaran WP termasuk suatu kesadaran, ketaatan akan terpenuhi wajib pajak.

Nurmantu (2005) memaparkan bahwasanya kesadaran ini mempunyai nilai positif bagi wajib pajak karena membantu individu memahami mengapa mereka harus mematuhi pajak dan bagaimana mereka bisa berkontribusi kepada negara.

### **2.1.6.2 Faktor-faktor Kesadaran Wajib Pajak**

Faktor meningkatkan sadar pajak oleh Wajib pajak Siti Kurnia Rahayu (2017):

- 1) Perpajakan yang disosialisasikan.
- 2) Pelayanan Prima.
- 3) Kualitas Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 4) Tingkat pengetahuan WP.
- 5) Kedudukan ekonomi WP.
- 6) Persepsi baik terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

### **2.1.6.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Indikator kesadaran WP menurut Irianto (2005) :

- 1) Kesadaran UU bagi wajib pajak bisa dilaksanakan secara paksa.
- 2) Kesadaran pajak ialah wujud dari keikutsertaan pembangunan

Negara

- 3) Menyadari dampak negatif penghindaran pajak terhadap negara.

Indikator kesadaran WP menurut Safri Nurmantu (2005) :

- 1) Mengetahui UU serta ketetapan perpajakan
- 2) Paham bahwasanya pajak adalah pendapatan negara.
- 3) Paham tanggung jawab perpajakan dengan mempertimbangkan undang-undang saat ini.
- 4) Paham bagaimana pajak membantu mendanai negara..

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan Pajak**

#### 2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kompetensi termasuk penentu dari kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan memengaruhi patuh pajak dengan kondisi yakni, DJP menerapkan sistem informasi yang berkualitas (Mahardika, 2015). Efisiensi lembaga perpajakan, sumber daya pegawai pajak yang memadai, dan proses perpajakan yang baik juga berkontribusi terhadap kriteria itu di atas.

#### 2.1.7.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pajak (Tangdilintin, 2011):

1. Bukti Langsung

Termasuk tampilan fisik fasilitas, personal, serta sarana komunikasi.

2. Empati

Empati adalah sikap tulus untuk pelayanan pelanggan berdasarkan kemudahan, komunikasi baik, dan pemahaman mengenai kebutuhan pelanggan.

### 3. Ketanggapan

Respon yang baik kepada pelanggan melalui cara penyampaian komunikasi terhadap waktu tunggu pelayanan, respon dari pertanyaan mereka, dan juga kemampuan menangani apa yang pelanggan butuhkan.

### 4. Keandalan

Keandalan layanan memenuhi ataupun melampaui semua harapan klien dalam hal ketepatan waktu, keseragaman layanan, dan kinerja bebas kesalahan.

### 5. Jaminan

Kapasitas perusahaan untuk menjamin produk ataupun layanannya bergantung pada kepercayaan yang bisa ditanamkan kepada pelanggannya melalui upaya stafnya.

## **2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak**

### 2.1.8.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010) menuturkan patuh pajak termasuk kondisi dimana WP sudah memenuhi seluruh kewajibannya. Meliputi kepatuhan formal dan material. Surat yang dikirimkan dalam satu tahun pajak untuk melaporkan penghasilan pada tahun itu dianggap sebagai surat pemberitahuan tahunan. Kepatuhan wajib pajak yakni taatnya WP saat lapor dan membayar pajak sesuai UU (Ghoni, 2012). Maka dari itu kepatuhan wajib pajak perlu untuk adanya sosialisasi ke masyarakat mengenai pajak yg termasuk sumber utama negara.

#### 2.1.8.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria kepatuhan WP Keputusan Menkeu No.74/PMK.03/2012, Peraturan Menkeu No. 39/PMK.03/2018 pasal 3 ayat (2):

- a) SPT tepat waktu;
- b) Tidak ada tunggakan pajak
- c) Opini audit wajar tanpa pengecualian KAP atas akun keuangan tiga tahun terakhir; dan
- d) Tidak dipidanadikarenakan melaksanakan kejahatan pajak dasar keputusan pengadilan yang kuat dalam 5 tahun terakhir.

Penyampaian SPT tepat waktu meliputi:

- a) WP melaksanakan SPT Tahunan selama 3 tahun pajak terakhir
- b) Terlambat peaporan SPT sebagaimana huruf b harus melihat ketentuan yakni:
  - 1) Maksimal 3 (tiga) Masa Pajak per jenis pajak, namun tidak berturut-turut; dan
  - 2) Pada saat jatuh tempo penyampaian SPT Masa pada Masa Pajak berikutnya.
- c) Laporan keuangan yang diaudit KAP dimana SPT Tahunan Pajak Penghasilan selama 3 (tiga) tahun

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

No	Nama dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yuwita Ariessa Pravasanti dan Desy Nur Pratiwi 2021	X1 = Kesadaran X2 = Pemahaman X3 = Sanksi X4 = Pelayanan Y = Kepatuhan WP	1. kesadaran secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP 2. pemahaman secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP 3. sanksi secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP 4. pelayanan secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP
2.	Galuh Intan Kusuma dan Sartika wulandari 2021	X1 = Penerapan sistem <i>e-Filing</i> X2 = Tingkat Pemahaman Pajak X3 = Kesadaran WP X4 = Kualitas Pelayanan Pajak X5 = Insentif Pajak Y = Kepatuhan WP	1.penerapan sistem <i>e-Filing</i> secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP 2.tingkat pemahaman pajak secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP 3. kesadaran WP berdampak negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan WP 4. kualitas pelayanan pajak secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP 5.insentif pajak secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP
3.	Zuli Alfina dan Nur Diana 2021	X1 = Insentif Pajak X2 = Pemahaman Perpajakan X3 = Kesadaran WP Y = Kepatuhan WP	1. insentif pajak secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP 2. pemahaman perpajakan secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP 3. kesadaran WP secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP
4.	Arif Sulistyو Wibowo, Siti Nurlaela, dan Yuli Chomsatu 2022	X1 = Kesadaran Perpajakan X2 = Sanksi Perpajakan	1. kesadaran perpajakan secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP

		<p>X3 = Kualitas Pelayanan Pajak  X4 = Sosialisasi Perpajakan  X5 = Pengetahuan Perpajakan  X6 = Insentif Pajak  Y = Kepatuhan WP</p>	<p>2. sanksi perpajakan secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP  3. kualitas pelayanan pajak secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP  4. sosialisasi perpajakan berdampak negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan WP  5. pengetahuan perpajakan secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP  6. insentif pajak berdampak negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan WP</p>
5.	Faisal Harel Muhamad 2020	<p>X1 = Penerapan <i>e-filing</i>  X2 = Kualitas Pelayanan  Y = Kepatuhan WP</p>	<p>1. penerapan <i>e-filing</i> secara positif namun tidak signifikan  2. kualitas pelayanan secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP</p>
6.	Agus Wahyudi 2021	<p>X1 = Penerapan <i>e-filing</i>  X2 = Penerapan <i>e-billing</i>  X3 = Kebijakan Insentif Pajak  Y = Kepatuhan WP</p>	<p>1. penerapan <i>e-filing</i> secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP  2. penerapan <i>e-Billing</i> berdampak negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan WP  3. kebijakan insentif pajak secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP</p>
7.	Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, dan Ni Luh Gde Mahayu Dicriyani (2021)	<p>X1 = Kesadaran WP  X2 = Kualitas Pelayanan Pajak  X3 = Kewajiban Moral  X4 = Sanksi Pajak  X5 = Sosialisasi Pajak  Y = Kepatuhan WP</p>	<p>1. kesadaran WP secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP  2. kualitas pelayanan secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP  3. kewajiban moral secara positif namun tidak signifikan memengaruhi kepatuhan WP  4. sanksi pajak secara positif dan signifikan memengaruhi</p>

			kepatuhan WP 5. sosialisasi pajak secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP
--	--	--	---

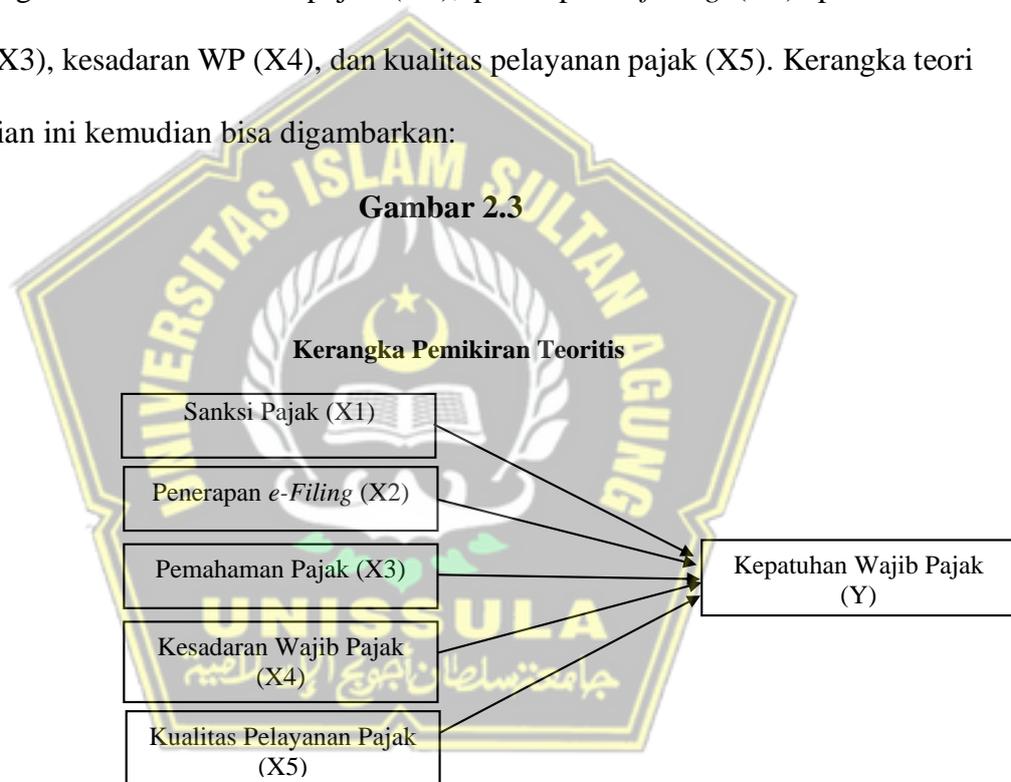
Kajian sebelumnya sebagai acuan

## 2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Teoritis

### 2.2.1.1 Kerangka pemikiran Teoritis

Variabel yang diduga memengaruhi kepatuhan WP (Y) diantaranya perilaku WP yang terlihat dari sanksi pajak (X1), penerapan *e-filing* (X2), pemahaman pajak (X3), kesadaran WP (X4), dan kualitas pelayanan pajak (X5). Kerangka teori penelitian ini kemudian bisa digambarkan:

**Gambar 2.3**



## 2.2.2 Pengembangan Hipotesis

### 2.2.2.1 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP

Menurut hasil penelitian Ni Komang dkk (2021) Sanksi pajak sebagian secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP karena bisa memengaruhi tindakan dan respons mereka. Kepatuhan wajib pajak termasuk salah satu kemungkinan hasil dari respon dan tindakan tersebut.

Hasil penelitian Ni Komang dkk (2021), sanksi pajak secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan WP. Berdasar kajian diatas maka hipotesis yakni.

**H1: Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak**

2.2.2.2 Pengaruh Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan WP

Berlandaskan hasil penelitian Galuh dan Sartika (2021) Penerapan sistem e-filing secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WP pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Temuan berlandas teori atribusi, menyatakan bahwasanya persepsi individu terhadap pajak dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, yang kemudian memengaruhi perilaku kepatuhan ataupun pelanggaran pajak. Kemudahan e-filing dalam pengiriman Surat Pemberitahuan secara elektronik menjadi faktor utama dalam hal ini.

Hasil penelitian Galuh dan Sartika (2021) mengungkapkan bahwasanya Pemanfaatan sistem e-Filing secara positif signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan WP. Dari analisis sebelumnya, bisa dijelaskan hipotesis yakni.

**H2: Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak**

2.2.2.3 Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan WP

Kajian Zuli Alfina dan Nur Diana (2021) Pemahaman Perpajakan secara parsial berdampak positif Kepatuhan WP. Pemahaman wajib pajak adalah faktor penting pendorong kepatuhan pelaksanaan WP. Membentuk disposisi WP untuk patuh, karena ketidakpercayaan dan ketidakpatuhan bisa terjadi jika orang itu tidak paham dengan kewajiban perpajakannya (Larissa, 2012) dalam Harmawati & I

Ketut (2016). Ketika wajib pajak mempunyai pemahaman yang lebih dalam dan menyeluruh mengenai pajak, akibatnya mereka akan lebih patuh menjalankan kewajibannya.

Kajian Zuli Alfina dan Nur Diana (2021) mengungkapkan pemahaman pajak berdampak positif signifikan pada kepatuhan WP, maka hipotesisnya adalah.

**H3: Pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak**

2.2.2.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WP

Berlandaskan hasil penelitian Zuli Alfina dan Nur Diana (2021) Kesadaran WP berdampak positif signifikan pada tingkat kepatuhan mereka. Kesadaran ini sangat penting bagi wajib pajak, terutama ketika disertai dengan pemahaman yang baik tentang perpajakan, mengingat bahwasanya hal ini mempunyai potensi untuk meningkatkan keteraturan mereka dalam mengirimkan SPT. Kesadaran juga mencerminkan pandangan positif masyarakat akan peran pemerintah dalam menjalankan fungsi negaranya, dan ini bisa mendorong masyarakat patuh pajak (Nurmantu, 2005:103).

Hasil penelitian Zuli Alfina dan Nur Diana (2021), kesadaran wajib pajak positif signifikan pada kepatuhan WP. Berdasar kajian hipotesisnya yakni

**H4: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak**

2.2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WP

Menurut hasil penelitian Galuh dan Sartika (2021) Kualitas pelayanan pajak di Kota Semarang berdampak positif signifikan pada kepatuhan WP. Artinya, makin tingginya kualitas pelayanan pajak, makin besar pengaruhnya terhadap

tingkat kepatuhan WP. Temuan konsisten dengan teori atribusi perilaku WP dalam memutuskan kepatuhannya dipengaruhi oleh observasi perilaku WP lainnya yang terpenuhi kewajiban pajak mereka. Adanya pelayanan yang berkualitas, WP lebih yakin membayarkan pajak.

Temuan oleh Galuh dan Sartika (2021) juga mendukung bahwasanya kualitas pelayanan pajak memengaruhi kepatuhan WP. Berdasar tersebut, hipotesis yakni.

**H5: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Kajian survei yaitu dimaksudkan untuk memberi penjelasan ataupun disebut *convenience sampling*, yakni jenis pengambilan sampel statistik di mana sampel dipilih dan data dikumpulkan dengan mudah. Semua sampel penelitian diberikan kuesioner baik melalui surat ataupun langsung.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi yakni total individu objek penelitian (Sugiyono, 2004). Populasi kajian yakni WP pribadi di KPP Pratama Semarang. Kajian fokus pada kepatuhan WP di KPP Pratama Semarang.

Sampel yakni representasi jumlah serta karakteristik dalam populasi. Metode pengambilan sampel yang dipakai yakni *Convenience Sampling*, yang berarti unit pengambilan sampel dapat diakses, tidak rumit, mudah diukur, dan kooperatif (Fitrah: 2017).

Rumus Slovin kemudian dipakai guna menghitung ukuran sampel yang sesuai:

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{Moe})^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

Moe : Margin Of Error Max yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 1%, 5%, 10%)

Untuk mendapatkan jumlah sampel yang diperlukan, masukkan nilai yang sesuai dari data penelitian ke dalam rumus. Jumlah minimum WP yang tercatat di KPP Kota Semarang sebagai sampel adalah:

$$n = \frac{35.674}{1 + 35.674 (0.1)^2}$$

$$n = 99,21$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

100 WP di wilayah KPP Semarang akan dipilih secara acak untuk mengikuti survei, dan akan diberikan tanggapan serta kuesioner kepada mereka.

### 3.3 Sumber dan Jenis Data

Data untuk keperluan analisis yakni data primer serta sekunder. Data primer ini didapat lewat kuesioner. Artikel jurnal, buku, dan referensi lainnya termasuk contoh sumber sekunder.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Angket dipakai untuk mengumpulkan data. Angket yakni pertanyaan akan dijawab responden (Sekaran, 2006). Data ordinal dikumpulkan dengan memakai berbagai pendekatan. Skala ordinal tidak hanya menilai berbagai kategori, namun juga menambahkan variabel untuk menyoroti kesenjangan di antara kategori-

kategori itu (Sekaran,2006). Metode pembuatan skala yakni dengan skala Likert 5 poin, yang mengukur seberapa besar responden setuju ataupun tidak setuju terhadap pernyataan mengenai faktor yang memengaruhi dalam melaksanakan pembelian (Sekaran, 2006):

- a. Tanggapan sangat tidak setuju (STS) bernilai 1.
- b. Tanggapan tidak setuju (TS) bernilai 2
- c. Tanggapan netral (N) bernilai 3
- d. Tanggapan setuju (S) bernilai 4
- e. Tanggapan sangat setuju (SS) bernilai 5

### 3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Dalam penyelidikan ini, kami membedakan dua jenis variabel: dependen dan independen:

**Tabel 3.1**  
Variabel dan Indikator Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Skala pengukuran	Sumber
1,	Sanksi pajak (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi administrasi untuk pelanggaran peraturan pajak minim</li> <li>2. Sanksi pidana cukup berat.</li> <li>3. Sanksi pajak untuk pelanggar tanpa ditoleransi</li> <li>4. Pengenaan sanksi cukup berat yakni cara memengaruhi WP</li> <li>5. Sanksi atas pelanggaran pajak bisa disepakati melalui negosiasi.</li> </ol>	Ordinal	Artha & Setiawan (2016)
2.	Penerapan <i>e-Filling</i> (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan penyampaian adalah ketika suatu sistem mudah dipahami ketika menyampaikan informasi.</li> </ol>	Ordinal	Rahayu (2017)

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dapat diakses kapanpun Aplikasi yang dengan bantuan jaringan internet dapat diakses penggunaanya kapan saja memberikan kemudahan untuk diakses kapan saja.</li> <li>3. Dapat diakses dimanapun adalah manfaat memakai sistem dengan bantuan jaringan internet yang memungkinkan pengguna mengaksesnya dari mana saja.</li> <li>4. Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP, yakni bukti yang disampaikan secara real time sesudah verifikasi WP.</li> <li>5. Paperless (tidak memakai print out) ialah kebijakan pengurangan kertas dalam administrasi”.</li> </ol>		
3.	Pemahaman pajak (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Latar belakang pendidikan terakhir.</li> <li>2. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan.</li> <li>3. Pengetahuan tentang sanksi perpajakan.</li> </ol>	Ordinal	Rahayu (2017)
4.	Kesadaran wajib pajak (X4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan prima: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian layanan maksimal pada WP</li> <li>b. Melayani WP secara khusus</li> <li>c. Memberikan retitusi ke WP</li> </ol> </li> <li>2. Penyuluhan pajak, WP berhak atas arahan dan binaan</li> <li>3. Penagihan, membangun WP yang sadar serta peduli pajak</li> </ol>	Ordinal	Nasution (2006)
5.	Kualitas pelayanan pajak (X5)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (penampilan fisik) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas fisik</li> <li>b. Pegawai</li> <li>c. Perlengkapan</li> </ol> </li> </ol>	Ordinal	Widodo (2010)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Sarana komunikasi</li> <li>2. <i>Realiability</i> (keandalan) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketepatan waktu</li> <li>b. Pelayanan memuaskan</li> </ul> </li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), pelayanan yang tanggap</li> <li>4. <i>Assurance</i> (jaminan) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemampuan</li> <li>b. Kesopanan</li> <li>c. Dipercaya</li> </ul> </li> <li>5. <i>Empathy</i> (empati) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komunikasi yang baik</li> <li>b. Memahami kebutuhan wajib pajak</li> </ul> </li> </ul>		
6.	Kepatuhan wajib pajak (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan formal <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketepatan penyampaian SPT</li> <li>b. Ketepatan waktu membayar pajak</li> <li>c. Ketepatan waktu pelaporan pembayaran pajak</li> </ul> </li> <li>2. Kepatuhan material <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian SPT tahunan (jujur dan benar)</li> <li>b. Membayar pajak (jujur dan benar)</li> <li>c. Melaporkan pembayaran pajak (jujur dan benar)</li> </ul> </li> </ul>	Ordinal	Widodo (2010)

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Kualitas Data

##### 3.6.1.1 Uji Validitas

Suatu kuesioner valid jika seluruh pertanyaan bisa menjawab dimensi pengukuran kuesioner. Hal ini berarti validitas jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (Ghozali, 2011).

### 3.6.1.2 Uji Reabilitas

Untuk memastikan bahwasanya pertanyaan yang diajukan termasuk indikator suatu variabel harus menguji reliabilitas. Kuesioner yang *reliabel* ialah bila nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,6$ , konsistensi ataupun stabilitas respons individu dianggap dapat diandalkan. (Ghozali, 2011)

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Setyadharma (2010) mengungkapkan, model regresi linear berganda dikatakan baik bila terpenuhi Kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Jika sesuai Asumsi Klasik, maka BLUE bisa dicapai.

#### 3.6.2.1 Uji Normalitas Data

Ghozali (2011) mengungkapkan uji normalitas memperlihatkan ada ataupun tidaknya keikutsertaan model regresi variabel dependen serta independen. Normalitas data memakai uji Kolmogorov Smirnov tingkat signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ). Kriteria penetapan data berdistribusi normal ataupun tidak yakni apabila nilai :

- *Asymp. Sig*  $>$  tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) akibatnya data berdistribusi normal
- *Asymp. Sig*  $<$  tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) akibatnya data tidak terdistribusi normal

#### 3.6.2.2 Uji Multikolinearitas

Dalam model regresi, multikolinearitas ada saat terdapat korelasi sempurna antara beberapa ataupun seluruh variabel independen. Jika tidak ditemukan hubungan, model regresi valid. Dengan menentukan nilai VIF dan toleransi, gejala dapat diketahui. Nilai acuannya secara umum dalam mengindikasikan tidak munculnya multikolinearitas yakni nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  serta nilai VIF  $\leq 10$

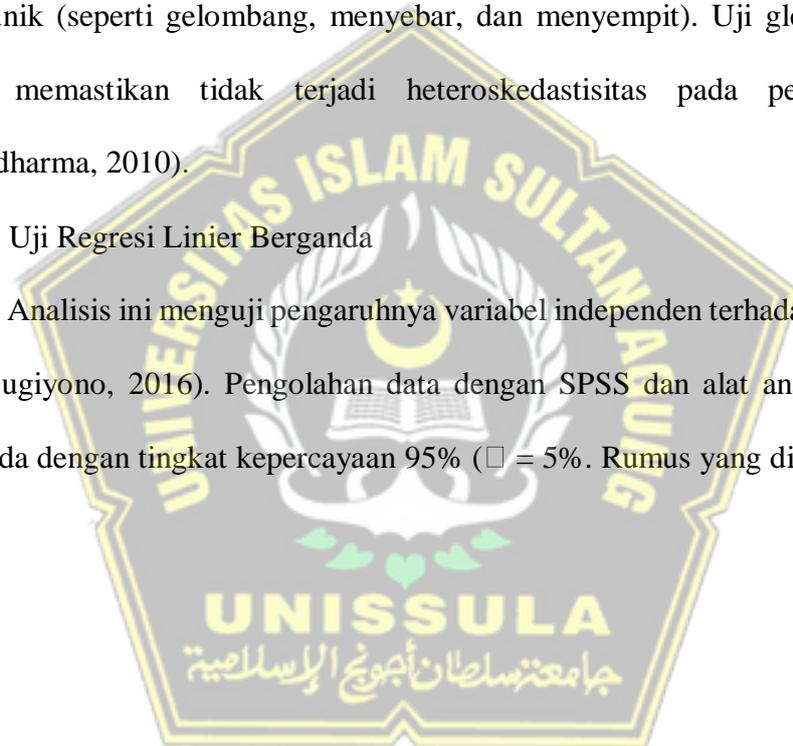
(Setyadharma, 2010).

### 3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas

Uji ini dimaksud guna melihat muncul ataupun tidaknya perbedaan *variance* dari *residual*. Jika ditemukan perbedaan, maka istilahnya yakni heteroskedastisitas. Jika tidak ada heteroskedastisitas akibatnya model regresi valid. Memeriksa plot grafik mungkin membantu proses pendeteksian. Heteroskedastisitas terjadi ketika kumpulan titik data menghasilkan pola struktur yang unik (seperti gelombang, menyebar, dan menyempit). Uji glesjer dipakai untuk memastikan tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini (Setyadharma, 2010).

### 3.6.2.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini menguji pengaruhnya variabel independen terhadap kepatuhan WP (Sugiyono, 2016). Pengolahan data dengan SPSS dan alat analisis regresi berganda dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ). Rumus yang dipakai yakni:



$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak an
a	= konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$	= koefisien regresi
X1	= Sanksi Pajak
X2	= Penerapan <i>e-Filing</i>
X3	= Pemahaman Pajak
X4	= Kesadaran Wajib Pajak
X5	= Kualitas Pelayanan Pajak
E	= Faktor Error/ <i>Disturbance</i>

### 3.6.3 Uji Kebaikan Model

#### 3.6.3.1 Uji F

Ghozali (2018) menyatakan bahwasanya uji statistik F dilaksanakan dengan tujuan guna semua variabel independen punya pengaruhnya bersamaan terhadap variabel dependen. Indikator tingkat kepercayaan yakni 95% ataupun taraf signifikan alfa yakni 5% ( $\alpha = 5\%$ ). Menurut (Ghozali, 2018) kriteria pengujian yakni:

- Ho diterima ataupun Ha ditolak bila signifikan  $> 0.05$ , artinya adalah semuavariabel bebas secara simultan tidak memengaruhi variabel dependen.

b)  $H_0$  ditolak ataupun  $H_a$  diterima jika signifikan

### 3.6.3.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Ghozali, 2018). Nilai Adj  $R^2$  berkisar 0 - 1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Ketika  $R^2$  mendekati 0. Sementara jika  $R^2$  mendekati 1, variabel independen mencakup seluruh informasi yang diperlukan guna menge variasi dependen (Ghozali, 2018).

### 3.6.4 Pengujian Hipotesis

#### 3.6.4.1 Uji Parsial (Uji Statistik t)

Ghozali (2016) menungkapkan, uji regresi parsial dipakai guna memahami dampak variable independen terhadap dependen secara individu. Uji Signifikansi:

- a) Jika  $t \leq 0,05$ , akibatnya hipotesis diterima, bahwasanya variabel independen secara parsial memengaruhi variabel dependen.
- b) Jika  $t \geq 0,05$ , akibatnya hipotesis ditolak, variabel independen tidak memengaruhi variabel dependen secara parsial.

Dengan memakai uji ini kita bisa melihat apakah suatu variabel bebas secara signifikan memengaruhi variabel terikat ataupun tidak. Hipotesis yakni:

- 1) Pengaruh sanksi pajak ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan WP ( $Y$ ).

$H_{01} : \beta_1 \leq 0$ , memperlihatkan sanksi pajak tidak memengaruhi kepatuhan WP

$H_{a1} : \beta_1 > 0$ , memperlihatkan sanksi pajak secara positif memengaruhi kepatuhan WP

- 2) Pengaruh penerapan *e-Filing* ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan WP ( $Y$ )

$H_{02} : \beta_2 \leq 0$ , menegaskan penerapan *e-Filing* tidak memengaruhi kepatuhan WP

$H_{a2} : \beta_2 > 0$ , menegaskan penerapan *e-Filing* secara positif memengaruhi kepatuhan WP

3) Pengaruh pemahaman pajak (X3) terhadap kepatuhan WP (Y)

$H_{03} : \beta_3 \leq 0$ , artinya pemahaman pajak tidak memengaruhi kepatuhan WP

$H_{a3} : \beta_3 > 0$ , artinya pemahaman pajak secara positif memengaruhi kepatuhan WP

4) Pengaruh kesadaran wajib pajak (X4) terhadap kepatuhan WP (Y)

$H_{04} : \beta_4 \leq 0$ , artinya kesadaran WP tidak memengaruhi kepatuhan WP

$H_{a4} : \beta_4 > 0$ , artinya kesadaran WP secara positif memengaruhi kepatuhan WP

5) Pengaruh kualitas pelayanan pajak (X5) terhadap kepatuhan WP (Y)

$H_{05} : \beta_5 \leq 0$ , artinya kualitas pelayanan pajak tidak memengaruhi kepatuhan WP

$H_{a5} : \beta_5 > 0$ , artinya pelayanan wajib pajak secara positif memengaruhi kepatuhan WP

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Penelitian

Populasi kajian yakni WP di Kota Semarang 100 responden. Karena ini adalah *convenience sample*, pemilihan dan pengumpulan data untuk sampel sangatlah mudah. Seluruh sampel penelitian diberikan kuesioner langsung oleh pengumpul data. Tabel berikut menampilkan gabungan tanggapan survei:

Tabel 4.1

**Jumlah Kuesioner yang Disebar**

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	121
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang tidak dapat diolah	21
Kuesioner yang diolah	100

#### 4.1.1. Gambaran Umum Responden

##### a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 memperlihatkan analisis jenis kelamin dari 100 responden penelitian

Tabel 4.2

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	38	38,0
Perempuan	62	62,0
Total	100	100,0

**Sumber : Data primer yang diolah, 2023**

Berdasar tabel 4.1 didapat 100 responden yang meliputi 38 responden laki – laki (38%) dan 26 responden perempuan (62%). Jumlah responden laki – laki lebih

tinggi.

**b. Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

Tinjauan dari karakteristik responden berdasarkan usia dari 100 responden penelitian Tabel 4.3

Tabel 4.3

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
20 – 30 Tahun	62	62,0
31 – 40 Tahun	11	11,0
> 40 Tahun	17	17,0
Total	100	100,0

**Sumber : Data primer yang diolah, 2023**

Berdasar tabel 4.2 total responden yang didapatkan sejumlah 100 responden, responden umumnya berusia 20 – 30 tahun yang meliputi 62 orang responden (62%), kemudian responden– 40 tahun 11 orang responden (11%) serta 17 responden (17%) berusia > 40 tahun.

**c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Tinjauan dari karakteristik responden berdasar pendidikan terakhir dari 100 responden \ penelitian ini dijelaskan Tabel 4.4

Tabel 4.4

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
SMA	7	7,0
D3	19	19,0
S1	72	72,0
Total	100	100,0

**Sumber : Data primer yang diolah, 2023**

Berdasar tabel 4.3 total responden yang didapatkan sejumlah 100 responden, tingkat pendidikan responden sebagian besar punya latar belakang S1 dengan

jumlah yang sama yaitu sebanyak 72 orang responden (72%), kemudian D3 yang meliputi 19 orang responden (19%), dan SMA yang meliputi 7 orang responden (7%).

**d. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Tinjauan dari karakteristik responden berdasar pekerjaan dari 100 responden pada penelitian ini dijelaskan di Tabel 4.5

Tabel 4.5

**Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Karyawan	50	50,0
Wiraswasta	12	12,0
PNS/POLRI/TNI	38	38,0
Total	100	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasar tabel 4.4 total responden yang didapatkan sejumlah 100, pekerjaan responden sebagian besar yakni karyawan dengan jumlah yaitu 50 orang responden (50%), kemudian responden yang bekerja PNS/POLRI/TNI sebanyak 38 orang responden (38%), dan responden bekerja wiraswasta berjumlah 12 orang responden (12%).

**4.2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel**

Statistik deskripsi kuesioner mencakup ringkasan data jawaban responden untuk memahami tanggapan umum. Intensitas variabel diukur dengan nilai tertinggi dan dibagi menjadi lima kategori.

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{R}{K} \\
 &= \frac{5 - 1}{6} \\
 &= 0.66 \\
 &= 0,7 \text{ (Dibulatkan)}
 \end{aligned}$$

Keterangan:

I = Interval

R = Skor maksimal - Skor minimal

K = Jumlah kategori

Berdasar rumus sebelumnya, interval kriteria rata-rata:

Sangat rendah : 0,50 – 1,19

Rendah : 1,20 – 2,89

Sedang : 2,90 – 3,59

Tinggi : 3,60 – 4,29

Sangat tinggi : 4,30 – 5,00

### Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak

Tabel 4.6

#### Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak

PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata	Keterangan
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
1	0	0	0	0	16	48	43	172	41	205	4.25	Tinggi
2	0	0	0	0	73	214	42	168	51	255	4.44	Sangat Tinggi
3	0	0	62	12	13	394	44	132	37	185	4.12	Tinggi
4	0	0	12	23	33	94	56	224	40	200	4.35	Sangat Tinggi
5	0	0	24	41	10	304	49	196	39	195	4.25	Tinggi
rata-rata											4.28	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Sesuai Tabel 4.6 bahwasanya sebagian responden setuju dengan variabel Sanksi Pajak, dengan rata-rata tanggapan yakni 4.01. Hal itu menunjukkan bahwasanya mayoritas responden memberi tanggapan sangat setuju, sehingga bisa diartikan bahwasanya sanksi pajak memiliki integritas dalam kategori yang sangat

tinggi.

**b. Tanggapan Responden Mengenai Penerapan E-Filing**

Tabel 4.7

**Tanggapan Responden Mengenai Penerapan E-Filing**

PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata	Keterangan
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
1	0	0	0	0	9	27	2	11	6	31	4.53	Sangat Tinggi
2	0	0	0	0	5	15	6	24	3	17	4.30	Sangat Tinggi
3	0	0	0	0	6	18	5	21	4	20	4.34	Sangat Tinggi
4	0	0	1	2	7	21	3	15	5	27	4.45	Sangat Tinggi
5	0	0	0	0	1	39	4	18	4	20	4.27	Tinggi
rata-rata											4.37	Sangat Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari Tabel 4.7, terlihat bahwasanya sebagian responden setuju dengan variabel Penerapan E-Filing, dengan nilai rata-ratanya yakni 4.37. Hal itu menunjukkan bahwasanya mayoritas responden memberi tanggapan sangat setuju, sehingga bisa diartikan bahwasanya sanksi pajak memiliki integritas dalam kategori yang sangat tinggi.

**c. Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Pajak**

Tabel 4.8

**Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Pajak**

PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS		Rata-	Keterangan
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		

N												rata	
1	0	0	0	0	9	27	3	14	5	27	4.46	Sangat Tinggi	
2	0	0	4	8	17	51	5	22	2	11	3.98	Tinggi	
3	0	0	7	14	18	54	4	16	3	17	4.02	Tinggi	
4	0	0	4	8	15	45	3	15	4	21	4.19	Tinggi	
rata-rata											4.16	Tinggi	

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Sesuai Tabel 4.8, memperlihatkan sebagian responden setuju dengan variabel Pemahaman Pajak, dengan nilai rata-ratanya yakni 4.16. Hal itu menunjukkan bahwasanya mayoritas responden memberi tanggapan sangat setuju, sehingga bisa diartikan bahwasanya sanksi pajak memiliki integritas dalam kategori yang sangat tinggi.

#### d. Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 4.9

#### Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata	Keterangan
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
1	0	0	2	4	25	75	4	18	2	13	3.98	Tinggi
2	2	2	13	26	42	126	3	12	1	6	3.38	Sedang
3	1	1	5	10	40	120	3	15	1	7	3.62	Tinggi
4	0	0	5	10	29	87	4	18	1	9	3.80	Tinggi
rata-rata											3.69	tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berlandaskan Tabel 4.9, sebagian responden setuju dengan variabel

Pemahaman Pajak, dengan nilai rata-rata tanggapannya yakni 3.69. Hal itu menunjukkan bahwasanya mayoritas responden memberi tanggapan setuju, sehingga bisa diartikan bahwasanya sanksi pajak memiliki integritas dalam kategori yang tinggi.

**e. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak**

Tabel 4.10

**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak**

PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata	Keterangan
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
1	0	0	2	4	1	39	3	12	5	27	4.37	Sangat Tinggi
2	0	0	0	0	1	48	6	24	2	12	4.08	Tinggi
3	0	0	0	0	1	39	6	24	2	13	4.13	Tinggi
4	0	0	1	2	1	42	4	19	3	18	4.20	Tinggi
5	0	0	2	4	7	21	4	18	4	22	4.33	Sangat tinggi
rata-rata											4.22	Tinggi

**Sumber : Data primer yang diolah, 2023**

Sesuai Tabel 4.10, memperlihatkan sebagian responden setuju dengan variabel Kualitas Pelayanan Pajak, dengan nilai rata-rata tanggapannya yakni sejumlah 4.22. Hal itu menunjukkan bahwasanya mayoritas responden memberi tanggapan sangat setuju, sehingga bisa diartikan bahwasanya sanksi pajak memiliki

integritas dalam kategori yang sangat tinggi.

**f. Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak**

Tabel 4.11

**Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak**

PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata	Keterangan
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
1	0	0	1	2	6	18	3	15	5	27	4.47	Sangat Tinggi
2	0	0	1	2	7	21	6	4	2	13	4.17	Tinggi
3	0	0	1	2	3	9	4	19	4	24	4.43	Sangat Tinggi
4	0	0	2	4	7	21	5	20	4	20	4.30	Sangat Tinggi
rata-rata											4.34	Sangat Tinggi

**Sumber : Data primer yang diolah, 2023**

Sesuai Tabel 4.11, terlihat bahwasanya sebagian responden setuju dengan variabel Kepatuhan WP, dengan nilai rata-rata tanggapan yakni 4.34. Hal itu menunjukkan bahwasanya mayoritas responden memberi tanggapan sangat setuju, sehingga bisa diartikan bahwasanya sanksi pajak memiliki integritas dalam kategori yang sangat tinggi.

### 4.3. Hasil Uji Instrumen

#### 4.3.1. Uji Validitas

Tabel 4.12

#### Uji Validitas Indikator Variabel

No Item	Uji Validitas (r hitung) <i>Corrected Item Total Correlation</i>						r tabel	Ket
	X1	X2	X3	X4	X5	Y		
1.	0,747	0,744	0,709	0,776	0,862	0,802	0,196	<i>Valid</i>
2.	0,598	0,642	0,756	0,859	0,757	0,690	0,196	<i>Valid</i>
3.	0,600	0,732	0,781	0,767	0,743	0,780	0,196	<i>Valid</i>
4.	0,491	0,749	0,670	0,732	0,714	0,806	0,196	<i>Valid</i>
5.	0,741	0,741			0,697		0,196	<i>Valid</i>
<b>Sumber: Hasil olahan SPSS, 2023</b>								

Semua indikator dalam Tabel 4.12 punya nilai r hitung > r tabel (r tabel = 0,196) menjadikan seluruh indikator dari setiap variabel Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan Pajak, serta Kepatuhan WP bisa dipakai guna kajian.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.13

#### Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Standarisasi	Keterangan
Sanksi Pajak	0.629	0.6	Reliabel
Penerapan E-Filing	0.770	0.6	Reliabel
Pemahaman Pajak	0.700	0.6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0.792	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.811	0.6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.772	0.6	Reliabel

**Sumber : Hasil olahan SPSS, 2023**

Tabel 4.13 Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan WP Nilai Cronbach's alpha > 0,6

berarti semua variabel kajian punya tingkat reliabilitas yang tinggi ataupun bisa diandalkan.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bermaksud guna mengevaluasi apakah sebaran data dalam sebuah kelompok data ataupun variabel mengikuti distribusi normal ataupun tidak. Efektifnya model regresi yakni odel regresi yang memenuhi asumsi distribusi normal data. Uji normalitas memakai uji Kolmogorov-Smirnov dengan signifikansi (sig.) > 0,05 memperlihatkan bahwasanya data punya distribusi normal. Hasil pengujian bisa dilihat:

Tabel 4.14

#### Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32564173
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.044
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2023

Temuan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov memperlihatkan bahwasanya data berdistribusi normal sebab nilai signifikansinya (0,200) melebihi tingkat signifikansi (0,05).

#### 4.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menilai ada tidaknya interaksi antar variabel bebas. Korelasi Product Moment adalah metode analisis yang dilakukan. Analisis korelasi ini akan memberi nilai interkorelasi antar variabel independen. Bila nilai VIF <10 akibatnya ada multikolinieritas serta tolerance >0,10 artinya tidak ada multikolinearitas. Berikut temuan uji multikolinearitas pada variabel bebas:

Tabel 4.15

#### Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Sanksi Pajak (X1)	0.629	1.598	tidak terjadi multikolinearitas
Penerapan E-Filing (X2)	0.625	1.601	tidak terjadi multikolinearitas
Pemahaman Pajak (X3)	0.652	1.534	tidak terjadi multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	0.924	1.082	tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Pajak (X5)	0.636	1.573	tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2023

Dari Tabel Koefisien 4.15, semua nilai toleransi melebihi batas default 0,10, serta nilai VIF < 10. Artinya variabel Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran WP, dan Kualitas Pelayanan Pajak tidak memperlihatkan masalah multikolinieritas dalam hubungannya dengan Kepatuhan WP.

#### 4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mencari penyimpangan varians residual pada model regresi akibat perubahan jumlah observasi. Pemeriksaan ini dilaksanakan dengan

memanfaatkan uji Glejser. Bila nilai signifikan > 0,05, akibatnya tidak ada masalah heteroskedastisitas yang menjadi dasar pengambilan keputusan. Sebaliknya, bila nilai signifikan < 0,05 akibatnya dikhawatirkan ada heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Temuan uji heteroskedastisitas model regresi dalam studi ini adalah:

Tabel 4.16

**Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.499	1.139		1.316	.191
	SANKSI PAJAK (X1)	.052	.049	.133	1.058	.293
	PENERAPAN E-FILING (X2)	-.106	.048	-.279	-2.211	.029
	PEMAHAMAN PAJAK (X3)	.000	.047	.001	.005	.996
	KESADARAN WAJIB PAJAK (X4)	.043	.034	.131	1.259	.211
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X5)	.003	.042	.010	.181	.936

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2023

Hasil uji heteroskedastisitas dari Tabel 4.16 memperlihatkan nilai signifikansi > 0,05, memperlihatkan bahwasanya tidak ada masalah heteroskedastisitas di kajian ini.

**4.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda**

Dipakai guna melihat arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Pada studi ini uji regresi linear berganda dipakai guna meneliti hubungan antara variabel independen (sanksi pajak, penerapan e-filing,

pemahaman pajak, kesadaran WP, kualitas pelayanan pajak) guna melihat pengaruhnya terhadap variabel dependen (kepatuhan WP).

Tabel 4.17

**Hasil Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.523	1.798		.847	.399
	SANKSI PAJAK (X1)	-.013	.077	-.015	-.167	.867
	PENERAPAN E-FILING (X2)	.396	.076	.461	5.229	.000
	PEMAHAMAN PAJAK (X3)	.154	.074	.181	2.095	.039
	KESADARAN WAJIB PAJAK (X4)	.016	.054	.022	.301	.764
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X5)	.220	.066	.293	3.349	.001

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2023

Berlandaskan Tabel 4.17 didapatkan persamaan:

$$Y = 1,523 - 0,013X1 + 0,396X2 + 0,154X3 + 0,016X4 + 0,220X5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan WP

X1 = Sanksi Pajak

X2 = Penerapan E-Filing

X3 = Pemahaman Pajak

X4 = Kesadaran WP

X5 = Kualitas Pelayanan Pajak

e = eror

Persamaan Model bisa diartikan bahwasanya :

- Konstanta sebesar 1,523 artinya jika variabel independen bernilai 0, nilai Kepatuhan WP tetap, yaitu sebesar 1,523.
- Koefisien Sanksi Pajak negatif, yaitu sebesar -0,013 artinya bila Sanksi Pajak naik 1 poin, akibatnya Kepatuhan WP turun sejumlah -0,013.
- Koefisien Penerapan E-Filing negatif, yaitu sejumlah 0,396 artinya bila Penerapan E-Filing naik 1 poin, akibatnya Kepatuhan WP turun sejumlah 0,396.
- Koefisien Pemahaman Pajak positif, yaitu sebesar 0,154 artinya bila Pemahaman Pajak naik 1 poin, akibatnya Kepatuhan WP naik sejumlah 0,154.
- Koefisien Kesadaran WP positif, yaitu senilai 0,016 artinya bila Kesadaran WP naik 1 poin, akibatnya Kepatuhan WP naik sejumlah 0.016.
- Koefisien Kualitas Pelayanan Pajak positif, yaitu sejumlah 0,220 artinya bila Kualitas Pelayanan Pajak naik 1 poin, akibatnya variabel Kepatuhan WP naik sejumlah 0,220.

#### 4.5. Uji Kebaikan Model

##### 4.5.1. Pengujian Hipotesis (Uji t Parsial)

Pengujian hipotesis kajian dilaksanakan dengan pengujian secara parsial.

Hasil dari uji t:

Tabel 4.18

#### Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.523	1.798		.847	.399
	SANKSI PAJAK (X1)	-.013	.077	-.015	-.167	.867

PENERAPAN E-FILING (X2)	.396	.076	.461	5.229	.000
PEMAHAMAN PAJAK (X3)	.154	.074	.181	2.095	.039
KESADARAN WAJIB PAJAK (X4)	.016	.054	.022	.301	.764
KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X5)	.220	.066	.293	3.349	.001

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2023

1. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar dari hasil pengujian didapat t hitung senilai  $-0,167 < t$  tabel 1,985 serta signifikansi senilai  $0,867 > 0,05$ . memperlihatkan Sanksi Pajak secara parsial tidak memengaruhi Kepatuhan WP. Sebab itu **hipotesis ke-1 (H1) ditolak**.

2. Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar dari hasil pengujian didapat t hitung senilai  $5,229 > t$  tabel 1,985 serta signifikansi senilai  $0,000 < 0,05$ . Memperlihatkan variabel Penerapan E-Filing secara parsial memengaruhi Kepatuhan WP. Sebab itu **hipotesis ke-2 (H2) diterima**.

3. Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar dari hasil pengujian didapat t hitung senilai  $2,095 > t$  tabel 1,985 serta signifikansi senilai  $0,039 < 0,05$ . memperlihatkan Pemahaman Pajak secara parsial memengaruhi Kepatuhan WP. Sebab itu **hipotesis ke-3 (H3) diterima**.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar dari hasil pengujian didapat t hitung senilai  $0,301 < t$  tabel 1,985 dan signifikansi senilai  $0,764 > 0,05$ . memperlihatkan Kesadaran WP secara parsial tidak memengaruhi Kepatuhan WP. Oleh karena itu **hipotesis ke-4 (H4) ditolak**.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar dari hasil pengujian didapat t hitung senilai  $3,349 > t$  tabel 1,985 serta

signifikansi senilai  $0,001 < 0,05$ . memperlihatkan Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial memengaruhi Kepatuhan WP. Oleh karena itu **hipotesis ke-5 (H5) diterima.**

#### 4.5.2. Hasil Uji F

Dengan memakai uji F, kita bisa menganalisis bagaimana setiap variabel independen memengaruhi variabel dependen.

Ketentuannya:

$H_0 : \beta = 0$  artinya tak satupun variabel independen (X) yang punya pengaruh signifikan terhadap variable dependen (Y).

$H_0 : \beta_1 > 0$  artinya masing-masing variabel independen (X) punya pengaruh signifikan terhadap variable dependen (Y) secara simultan.

Tabel 4.19

#### Hasil Uji Pengaruh Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.335	5	41.467	22.405	.000 <sup>b</sup>
	Residual	173.975	94	1.851		
	Total	381.310	99			

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2023

Berdasar tabel 4.19 signifikan sejumlah  $0,000 < 0,05$  (taraf signifikansi) serta F hitung senilai 22,405 didapati nilai  $> F$  tabel sejumlah 2,31. Maka memperlihatkan variabel Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan memengaruhi Kepatuhan WP.

### 4.5.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.20

#### Hasil Koefisien Determinasi

		Model Summary		
Mode		R	Adjusted R	Std. Error of
1	R	Square	Square	the Estimate
1	.737 <sup>a</sup>	.544	.519	1.360

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2023

Berdasar tabel 4.20 Adjusted R Square senilai 0,519 maka 51,9% variabel Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan memengaruhi Kepatuhan WP sedangkan pada sisanya 48,1% faktor lain yang memengaruhi dan tidak bisa dipaparkan pada penelitian ini.

## 4.6. PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil kajian, sanksi pajak secara signifikan tidak memengaruhi kepatuhan WP. Salah satu alasan utama adalah kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan. Wajib pajak mungkin tidak sepenuhnya memahami aturan dan konsekuensi pajak, termasuk sanksi yang bisa dikenakan. Jika mereka tidak menyadari akibat dari pelanggaran, sanksi pajak tidak akan memengaruhi perilaku mereka. Sanksi pajak mungkin tidak selalu ditegakkan dengan efektif. Kurangnya sumber daya manusia dan keuangan dalam administrasi pajak bisa menyebabkan ketidakmampuan untuk memonitor dan menindak pelanggaran pajak secara efektif. Jika wajib pajak merasa mereka punya kemungkinan rendah untuk ditangkap ataupun didenda, mereka mungkin cenderung mengabaikan kewajiban pajak mereka. Beberapa orang berpendapat bahwasanya sanksi pajak yang diterapkan

terlalu berat ataupun tidak proporsional terhadap pelanggaran yang dilakukan. Jika sanksi terlalu tinggi ataupun dianggap tidak adil, wajib pajak mungkin merasa bahwasanya mereka tidak pantas ataupun tidak mampu membayarnya, yang bisa mengurangi kepatuhan mereka.

Kajian sama dengan (Arif Dkk, 2022) yang didalamnya menyatakan sanksi pajak tidak berdampak signifikan pada kepatuhan WP. Namun bertentangan dengan (Ni Komang Dkk, 2021) yang didalamnya mengungkapkan bahwasanya sanksi pajak secara signifikan memengaruhi kepatuhan WP.

## 2. Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan studi memperlihatkan Penerapan E-Filing secara positif signifikan memengaruhi Kepatuhan WP. WP kemungkinan besar akan merasa metode e-filing yang baru lebih nyaman. Wajib Pajak dapat menghindari antrean panjang di KPP dengan e-filing. DJP sudah memperkenalkan hal ini bersama dengan inovasi lain dalam pelaporan SPT untuk mempermudah WP orang pribadi dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya dan, pada gilirannya, meningkatkan kepatuhan. Karena sistem e-filing saat ini sudah mencakup seluruh kolom yang wajib dilaporkan oleh WP dalam menyampaikan SPT Tahunan, maka sudah mencukupi dan sudah memenuhi kebutuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan lebih mudah melaporkan SPT Tahunannya berkat desain sistem e-filing yang efisien dan petunjuk yang lugas dan mudah dipahami. Ketersediaan sistem pengarsipan elektronik yang berkualitas tinggi diperkirakan akan mendorong persentase wajib pajak yang lebih besar untuk melaporkan pajak tahunan mereka.

Penelitian ini sejalan penelitian (Galuh&Sartika, 2021) yang didalamnya

menyatakan bahwasanya Penerapan E-Filing secara positif signifikan memengaruhi Kepatuhan WP. Akan tetapi bertolak belakang dengan (Agus Wahyudi, 2021) yang didalamnya menyatakan bahwasanya Penerapan E-Filing tidak memengaruhi secara signifikan Kepatuhan WP.

### 3. Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil studi ini memaparkan Pemahaman Pajak secara positif signifikan memengaruhi Kepatuhan WP. Memiliki pemahaman yang kuat tentang perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran WP. WP yang paham perpajakan, WP yang mampu menaati peraturan perpajakan, dan WP yang mempunyai pemahaman umum mengenai perpajakan.

Sama halnya dengan penelitian (Arif Dkk, 2022) mengungkapkan bahwasanya Pemahaman Pajak secara positif signifikan memengaruhi Kepatuhan WP. Namun berlawanan dengan studi (Galuh&Sartika, 2021) mengungkapkan bahwasanya Pemahaman Pajak tidak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan.

### 4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

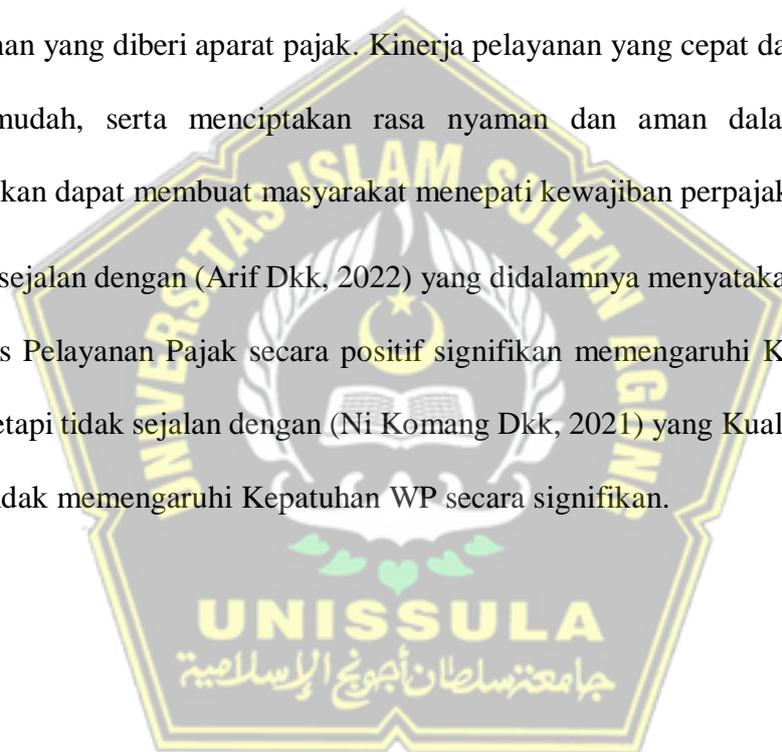
Hasil studi ini menunjukkan Kesadaran WP tidak memengaruhi Kepatuhan WP secara signifikan. WP mungkin tidak punya akses yang memadai ke informasi tentang kewajiban pajak mereka ataupun konsekuensi dari pelanggaran pajak. Kurangnya informasi yang diberi oleh pemerintah ataupun badan pajak bisa menghambat kesadaran wajib pajak tentang tanggung jawab mereka. Ketika sanksi pajak tidak diterapkan secara konsisten dan adil, wajib pajak mungkin tidak menganggapnya sebagai ancaman yang serius. Jika pelanggaran pajak sering kali tidak mendapatkan sanksi yang tegas ataupun jika sanksi yang diterapkan tidak sesuai pelanggaran yang dilaksanakan, kesadaran wajib pajak bisa menurun.

Selaras dengan temuan (Arif Dkk, 2022) yang mengungkapkan bahwasanya Kesadaran WP tidak memengaruhi Kepatuhan WP secara signifikan. Akan tetapi bertentangan temuan (Ni Komang Dkk, 2021) yang didalamnya mengungkapkan bahwasanya Kesadaran WP tidak memengaruhi Kepatuhan WP secara signifikan.

#### 5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil kajian, Kualitas Pelayanan Pajak secara positif signifikan memengaruhi Kepatuhan WP. Derajat kepatuhan WP berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan yang diberi aparat pajak. Kinerja pelayanan yang cepat dan administrasi yang mudah, serta menciptakan rasa nyaman dan aman dalam pelayanan, diharapkan dapat membuat masyarakat menepati kewajiban perpajakannya.

Kajian sejalan dengan (Arif Dkk, 2022) yang didalamnya menyatakan bahwasanya Kualitas Pelayanan Pajak secara positif signifikan memengaruhi Kepatuhan WP. Akan tetapi tidak sejalan dengan (Ni Komang Dkk, 2021) yang Kualitas Pelayanan Pajak tidak memengaruhi Kepatuhan WP secara signifikan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kajian guna menilai dampak Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, Kesadaran WP, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WP. Hasil kajian menyimpulkan:

- a. Sanksi Pajak tidak memengaruhi Kepatuhan WP secara signifikan. Artinya, peningkatan tingkat Sanksi Pajak tidak selalu menghasilkan peningkatan Kepatuhan WP.
- b. Penerapan E-Filing berdampak signifikan pada peningkatan Kepatuhan WP. Efektivitas E-Filing dalam peningkatan kepatuhan WP berkorelasi langsung dengan kualitas penerapannya.
- c. Pemahaman Pajak berdampak signifikan pada peningkatan Kepatuhan WP. Tingginya pemahaman mengenai pajak, menaikkan tingkat Kepatuhan WP.
- d. Kesadaran WP tidak memengaruhi Kepatuhan WP secara signifikan. Dengan kata lain, tingkat kesadaran WP tidak selalu berdampak positif pada Kepatuhan WP.
- e. Kualitas Pelayanan Pajak secara signifikan memengaruhi peningkatan Kepatuhan WP. Tingkat kepatuhan yang lebih tinggi berkorelasi dengan kualitas layanan perpajakan yang lebih baik.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Hasil kajian mempunyai batasan yang kemungkinan berpengaruh hasil dari kajian. Berikut beberapa keterbatasan penelitian yaitu:

- a. Data dikumpulkan melalui kuesioner, yang termasuk dasar kesimpulan. Analisis didasarkan pada persepsi responden, yang bisa menjadi masalah jika tidak mencerminkan realitas.
- b. Keterbatasan waktu bisa memengaruhi desain penelitian, pengumpulan data, ataupun analisis yang dilakukan. Hasil penelitian juga tidak mencakup perubahan ataupun variabilitas dalam jangka waktu yang lebih lama.

## 5.3 Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan, saran yang bisa diberi yakni:

- a. Kajian lebih lanjut disarankan untuk menambah variabel-variabel bebas dan indikator variabel-variabelnya lebih beragam, yang memengaruhi Kepatuhan WP seperti: Sosialisasi Pajak, Persepsi Tarif Pajak, Kewajiban Moral, Penerapan E-Biling, dan lain sebagainya. Sehingga bisa lebih menguatkan dalam mengetahui peningkatan kinerja auditor dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P. (2008). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta.*” Skripsi FE STAIN.
- Agustiningsih, W. (2016). “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta.” *Jurnal Nominal*, V(2).
- Alfina., Zuli. & Diana., N. (2021). Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(04), 47–57.
- Anatan, Lina. & Ellitan, L. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Alfabeta.
- Andi, A. & D. N. S. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing Pada KPP Pratama Serang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 41–62.
- Andryan Setyadharna. (2010). *Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS*. FE UNNES.
- Dewi, N. L., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Edi Slamet Irianto. (2005). *Politik perpajakan : Membangun demokrasi negara*. UII Press.
- Faisal Harel Muhammad, T. M. (2020). Pengaruh Penerapan E-filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- Faturahman, B., Nurlaela, S., & Masitoh, E. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Pasca Tax Amnesty. *Manajemen, Akuntansi Dan Perbankan*.
- Fitrah, M. L. (2017). *Metode Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak.
- Ghoni, H. A. (2012). Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.*” Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) cetakan VIII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur, & B. S. (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. BPFE Yogyakarta.

- Kusuma, G. I., & Wulandari, S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang Barat. *Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(4), 454–465.
- Latief, Z. & M. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3, 3.
- Mahardika, I. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1).
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2009*. Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Penerbit Andi.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Novarina, A. I. (2015). *Implementasi Electronic Filling System (E-Filling) dalam Praktik Penyampaian (SPT) di Indonesia*. Universitas Diponegoro.
- Nur Rohmawati, A., & Rasmini, N. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–17.
- Nurmantu, S. (2005). “*Pengantar Perpajakan: Edisi 3.*” Granit.
- Pahala, S. marihot. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. PT. Raja Grafindo.
- Rahayu, S. K. (2010a). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2010b). *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi. Edidi Revisi*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Siti Resmi. (2009). *Perpajakan: Teori & Kasus, Buku Satu*. Salemba Empat.
- Sri, V. & A. S. (2006). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Alfabeta.
- Tangdilintin, G. R. (2011). “*Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus KPP Pratama Yogyakarta).*” Skripsi.
- Wahid Sulaiman. (2004). *Analisis Regresi memakai SPSS*. Penerbit Andi.
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing,

Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.  
*Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 299–308.  
<https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>

- Waluyo. (2011a). *Perpajakan Indonesia. Buku 1. Edisi 10*. Salemba Empat.
- Waluyo. (2011b). *Perpajakan Indonesia. Buku 2. Edisi 10*. Salemba Empat.
- Wardana, M. F. K, Syifa N. A, B. R. U. (2020). “*Antologi Karya Perpajakan: Sebuah Persembahan Mahasiswa Jurusan Pajak.*” Deepublish: CV Budi Utama.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang memengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 246.
- Wibowo, A. S., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2022). Faktor-Faktor Yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Owner : Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1304–1317. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.681>
- Widyadinata & Toly. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualiatas informasi, ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna e-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1).
- Winardi. (2011). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT. Rineka Cipta.

