

# Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tax Compliance Terhadap Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Fajri Nur Aini<sup>1</sup>, Hermaya Ompusunggu<sup>2</sup>

Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received: 18-01-2024

Revised: 06-05-2024

Accepted: 15-05-2024

### Keywords:

Sosialisasi Perpajakan,  
Penerapan E-filing,  
Kualitas Pelayanan,  
Kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

**Tujuan Penelitian:** Menguji dan mengevaluasi pengaruh sosialisasi perpajakan, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam proses penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Metode Penelitian:** Metode Penelitian Kuantitatif

**Originalitas/Novelty:** Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih khusus dan relevan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak individu yaitu sosialisasi perpajakan, *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penerapan *e-filing* dan kualitas layanan secara positif dan signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

**Implikasi:** Temuan dan implikasi penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dalam bidang kepatuhan pajak.

*Research Objectives:* Testing and evaluating the influence of tax socialization, e-filing implementation, and tax service quality on taxpayers' compliance level in the process of submitting the Annual Tax Return of Individual Taxpayers.

*Research Method:* Quantitative Research Methods

*Originality/Novelty:* This research provides more specific and relevant insight into the factors that influence individual tax compliance, namely tax socialization, e-filing and tax service quality. *Research Results:* The research results show that the tax socialization variable does not significantly influence taxpayer compliance, while the implementation of e-filing and service quality positively and significantly influence the level of taxpayer compliance.

*Research Results:* The research results show that the tax socialization variable has no significant effect on taxpayer compliance, while the implementation of e-filing and service quality has a positive and significant effect on the level of taxpayer compliance.

*Implications:* The findings and implications of this research can also be the basis for further research in the field of tax compliance.

Copyright © by Author(s)

This is an open-access article under the CC BY-SA license.



## Corresponding Author:

Fajri Nur Aini

Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

Jl. R Soeprapto, Muka Kuning, Batam

fajrinuraini11@gmail.com

## Pendahuluan

Perpajakan merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah Indonesia, terutama yang berasal dari pajak pusat dan daerah. Situasi ini mendorong pemerintah untuk meningkatkan upaya peningkatan penerimaan pajak, dengan tujuan meningkatkan efektivitas pemerintahan dan mendukung pembangunan lintas sektoral. Salah satu aspek penting dari kepatuhan wajib pajak terletak pada kemahiran dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang diwujudkan dengan penyeteroran pajak yang tepat waktu dan tepat. Ukuran kepatuhan wajib pajak meliputi ketepatan penghitungan, konsistensi penyeteroran, dan kepatuhan terhadap peraturan yang mengatur penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Peningkatan ketepatan penghitungan, keteraturan penyeteroran, dan

kesesuaian penyampaian SPT berkorelasi positif.

Dahulu, sistem perpajakan dijalankan berdasarkan Sistem Penilaian Resmi, dimana petugas pajak diberi tanggung jawab pemungutan pajak. Namun, sebagai langkah transformatif, pemerintah beralih ke Sistem Penilaian Mandiri. Sistem ini memberdayakan wajib pajak dengan memberikan kewenangan dan kepercayaan kepada wajib pajak untuk secara mandiri mendaftar, menyetor, dan melaporkan jumlah pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemahaman masyarakat terhadap perpajakan seringkali menjadi faktor krusial dalam menghasilkan penerimaan pajak. Niat dalam konteks ini mengacu pada kesediaan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Penilaian tingkat kesadaran wajib pajak antara lain mempertimbangkan indikator-indikator seperti pemahaman terhadap peraturan perpajakan, pengakuan terhadap kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku, dan pemahaman terhadap pajak sebagai sumber pendanaan negara. Selain itu, kesadaran ini juga mencakup tanggung jawab untuk secara sukarela dan akurat menghitung, membayar, dan melaporkan pajak. Tabel di bawah ini memberikan gambaran tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebelum tanggal 31 Maret.

**Table 1.** Jumlah WPOP Yang Tepat Waktu dalam membayar pajaknya di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun WPOP Lapor SPT	Tidak Tepat waktu	Tepat waktu
2018	3.916	45.342
2019	15.138	38.362
2020	4.386	48.114
2021	742	55.375
2022	3.281	57.738

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Dari analisis tabel di atas, perlu diketahui bahwa masih banyak wajib pajak yang belum membayar pajaknya selama lima tahun terakhir. Puncak keterlambatan pengungkapan SPT terjadi pada tahun 2019, namun menunjukkan penurunan pada tahun 2021. Namun tabel WPOP menunjukkan adanya peningkatan komitmen membayar tagihan tepat waktu dari tahun 2020 ke tahun 2022, dan mengalami penurunan pada tahun 2019.

Menurut Ermawati, (2018) Rendahnya tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk minimnya pengetahuan perpajakan di masyarakat. Pengetahuan perpajakan yang masih sangat terbatas dapat ditingkatkan melalui kegiatan seminar, media cetak, dan elektronik. Karena kurangnya penyuluhan tentang perpajakan kepada masyarakat, masih banyak individu yang belum memahami pentingnya membayar pajak. Selain kurangnya sosialisasi ke masyarakat, terdapat faktor lain yang berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, yaitu penerapan *E-Filling* atau *Electronic Filling* dan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayani, I. G. A. M. (2019) penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini memberikan wawasan yang lebih khusus dan relevan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak individu yaitu sosialisasi perpajakan, *e-filling* dan kualitas pelayanan pajak yang berjudul "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Tax Compliance terhadap penyampaian SPT Tahunan wajib orang pribadi"

## Kajian Teori

### *Theory of Planned Behavior*

Teori ini merupakan perkembangan dari Teori Tindakan Beralasan. Dalam konteks Teori Perilaku Terencana, aspek-aspek seperti minat individu, kepentingan pribadi, dan berbagai jenis perilaku dapat dianalisis dan diprediksi melalui faktor-faktor seperti norma subyektif, kontrol perilaku, dan sikap. Teori ini memungkinkan manipulasi perilaku dengan tingkat presisi tinggi. Dalam lingkup masyarakat, perilaku individu disebabkan oleh beberapa faktor yang muncul secara disengaja, didasarkan pada pertimbangan dan alasan-alasan tertentu (Bahri et al., 2022).

Perilaku timbul karena adanya tujuan untuk bertindak, dan sesuai dengan Hipotesis Perilaku yang Di Keyakinan Sosial, terutama keyakinan mengenai kemungkinan terjadinya suatu perilaku tertentu. Dalam konteks ini, perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh tiga variabel pokok, yaitu:

- a) Keyakinan sosial, khususnya keyakinan terkait kemungkinan terjadinya suatu perilaku.
- b) Keyakinan normatif, yang mencakup keyakinan tentang motivasi untuk memenuhi harapan dan ekspektasi yang dipengaruhi oleh orang lain.
- c) Keyakinan kontrol, terutama keyakinan mengenai faktor-faktor yang dapat membantu atau menghambat pelaksanaan suatu kegiatan (keyakinan kontrol), dan penilaian terkait kekuatan yang mendukung atau menghalangi kegiatan tersebut (kesan solidaritas).

### **Pajak**

Pajak merupakan kontribusi wajib yang harus disetor oleh warga negara kepada pemerintah berdasarkan ketentuan umum yang telah diatur pada undang-undang, tanpa adanya imbalan atau prestasi langsung yang dapat diterima secara individual. Dana yang terhimpun melalui pajak berguna untuk mendukung pengeluaran umum yang terkait dengan tugas negara dalam menjalankan fungsi pemerintahan (Stawati, 2020).

Umumnya, terdapat empat fungsi pajak yang diterapkan di Indonesia, sebagaimana dijelaskan oleh (Kesuma, 2016) yang meliputi:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)  
Penerimaan dan pengeluaran dalam suatu negara, mirip dengan keuangan rumah tangga, melibatkan pendapatan dan pengeluaran. Sebagai sumber pendapatan utama bagi negara ialah pajak, yang bertujuan untuk menyediakan dana guna menutupi berbagai pengeluaran yang diperlukan oleh pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)  
Melalui pengaturan kebijakan perpajakan, pemerintah memiliki kesempatan untuk mengendalikan pertumbuhan ekonomi negara. Suatu langkah yang bisa diambil adalah memberikan insentif kepada pemodal, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, dalam bentuk kemudahan tarif pajak sebagai dorongan untuk melakukan penanaman modal di Indonesia.
3. Fungsi Stabilitas  
Dalam kerangka stabilitas, pemerintah dapat menghasilkan stabilitas ekonomi dengan menggunakan pendanaan yang diperoleh dari sektor perpajakan.
4. Fungsi Redistribusi  
Dengan pendapatan yang diperoleh dari sektor perpajakan, pemerintah dapat mendukung penciptaan lapangan pekerjaan. Ketersediaan lapangan kerja yang lebih besar dapat meningkatkan permintaan tenaga kerja dan memungkinkan distribusi pendapatan masyarakat secara lebih merata.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang dimaksud dengan "kepatuhan Wajib Pajak" adalah niat dan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawabnya, seperti melaporkan dan membayar pajak, tanpa memerlukan pemeriksaan, penyidikan, peringatan, atau ancaman. Konsistensi ini dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu konsistensi formil dan konsistensi materil (Al Abbas, 2019)

### **Sosialisasi Perpajakan**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyelenggarakan program "sosialisasi perpajakan" yang memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak. Penanda dalam proses sosialisasi pembukuan antara lain pelaksanaan kegiatan sosialisasi, media yang digunakan dalam pelaksanaannya, dan tugas sosialisasi (Wardani & Wati, 2018)

### **Penerapan E-filing**

E-filing merupakan istilah yang terbentuk dari gabungan dua kata, yaitu "electronic" yang mengacu pada penggunaan komputerisasi, dan "filing" yang merujuk pada pengisian formulir. Dengan demikian, e-filing dapat diketahui sebagai suatu sistem terkomputerisasi yang memudahkan proses pengisian dan pengiriman Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan.

E-filing bisa dijelaskan sebagai sistem pelaporan pajak secara elektronik, di mana pelaksanaannya dilakukan melalui aplikasi perangkat lunak atau menggunakan platform daring yang memerlukan koneksi internet. Sistem e-filing ini memberikan panduan kepada pembayar pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) mereka (Chandra & Rustam, 2022).

Kecepatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), kemudahan pengisian, kecepatan penghitungan cepat, kelengkapan data yang disampaikan Wajib Pajak, dan dampak positif terhadap lingkungan akibat tidak adanya untuk benar-benar mengirim arsip.

### Kualitas Pelayanan Perpajakan

Dalam konteks perpajakan, mutu layanan dapat dinilai berdasarkan perilaku *account representative* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen atau pengguna jasa. Pelayanan ini melibatkan bantuan, pengelolaan, dan penyediaan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Hidayat & Gunawan, 2022).

Berikut adalah penjelasan mengenai 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pajak:

1. Keandalan (*Reliability*): Kualitas yang tak tergoyahkan mencakup kemampuan untuk menawarkan jenis bantuan yang terjamin, tepat dan dapat diandalkan. Hal ini diketahui lebih awal, menawarkan bantuan yang dapat diprediksi kepada semua klien, dan minim kesalahan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*): Daya tanggap mengacu pada kemampuan memberikan bantuan dan administrasi yang ideal kepada klien. Ini menggarisbawahi perhatian, kecepatan, dan kelalaian dalam menjawab tuntutan, pertanyaan, keluhan, dan masalah klien.
3. Jaminan (*Assurance*): Jaminan mencakup wawasan karyawan, kesopanan, dan keramahan sebagai faktor kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini melibatkan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf, serta kebebasan dari risiko atau ketidakpastian.
4. Empati (*Empathy*): Empati melibatkan perhatian tulus, kepedulian, dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Ini menunjukkan perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, yang dianggap penting oleh pelanggan.
5. Bukti Langsung (*Tangible*): Bukti langsung mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi yang mewakili layanan secara fisik atau menciptakan citra tentang kualitas pelayanan. Hal ini digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Mendur dkk (2021) berpendapat bahwa penelitian yang memuat angka-angka atau bersifat matematis dikenal dengan istilah eksplorasi kuantitatif. Pada penelitian ini populasi yang menjadi fokus penelitian adalah sebanyak 400.034 Wajib Pajak Individu yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan pada tahun 2022. Metode random sampling termasuk dalam teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel melalui pertimbangan (Ahmadi, 2020) Dalam penelitian ini, bentuk sampel yang diambil bersifat representatif, yakni wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan dengan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini mengikuti pendekatan dengan menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan perhitungan sampel hasil perhitungan menunjukkan jumlah responden sebanyak 399,60, yang kemudian dibulatkan menjadi 400 responden. Tahap analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda digunakan sebagai metode untuk menilai sejauh mana pengaruh antar variabel. dampak sosialisasi perpajakan, penerapan e-filing, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan bagi wajib pajak orang pribadi.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Uji Validitas

**Table 2.** Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan

Pernyataan (x <sub>1</sub> )	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1.	.098	.395	Valid
2.	.098	.279	Valid
3.	.098	.518	Valid
4.	.098	.537	Valid
5.	.098	.481	Valid

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,,2023

**Table 3.** Uji Validitas Penerapan E-filling

Pernyataan (x <sub>2</sub> )	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1.	.098	.704	Valid
2.	.098	.780	Valid
3.	.098	.750	Valid
4.	.098	.684	Valid
5.	.098	.704	Valid

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,,2023

**Table 4.** Uji Validitas Kualitas Pelayanan Perpajakan

Pernyataan (x <sub>3</sub> )	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1.	.098	.453	Valid
2.	.098	.635	Valid
3.	.098	.586	Valid
4.	.098	.719	Valid
5.	.098	.704	Valid

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,,2023

**Table 5.** Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan (Y)	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1.	.098	.664	Valid
2.	.098	.736	Valid
3.	.098	.701	Valid
4.	.098	.681	Valid
5.	.098	.644	Valid

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,,2023

Tabel 2-5 diatas menunjukkan bahwasanya semua pernyataan variabel independen dan dependen dalam kuisisioner menunjukkan nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel maka dapat disimpulkan bahwasanya setiap indikator variabel dianggap valid.

## Uji Reliabilitas

**Table 6.** Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Apha	Keterangan
1.	Sosialisasi Perpajakan (X <sub>1</sub> )	.762	Reliabel
2.	Penerapan E-Filling (X <sub>2</sub> )	.914	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>3</sub> )	.835	Reliabel
4.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	.904	Reliabel

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,,2023

Tabel di atas menunjukkan bahwasanya semua variabel independen dan dependen dalam penelitian ini memiliki nilai diatas 0.60 yang menunjukkan bahwasanya semua variabel reliable.

## Uji Normalitas

**Table 7.** Uji Normalitas

.One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.		
		"Unstandardized Residual"
N		400
Normal Parametersa,b.	Mean.	.0000000
	Std. Deviation.	1.59873895
.Most Extreme.	Absolute.	.044
.Differences.	Positive.	.044
	Negative.	-.040
"Test Statistic"		.044
Asymp. Sig. (2-tailed).		.200c,d

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,,2023

Tabel diatas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,200 yang melebihi nilai signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05 menunjukkan bahwa data tersebut memiliki status distribusi normal.

## Uji Multikolinieritas

**Table 8.** Uji Multikolinieritas

Coefficientsa.		
Model.	"Collinearity Statistics"	
	Tolerance.	VIF.
1		
(Constant).		
Sosialisasi Perpajakan.	.982	1.018
Penerapan E-Filling.	.511	1.958
Kualitas Pelayanan.	.517	1.934

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,,2023

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai tolerance berada di atas 0,1 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) berada di bawah 10. Interpretasi dari hasil ini menyiratkan bahwa variabel-variabel seperti sosialisai perpajakan, penerapan e-filling dan kualitas pelayanan tidak menunjukkan adanya fenomena multikolinieritas.

## Uji Heteroskedastisitas

**Table 9.** Uji Glejser

Model.	Coefficientsa			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients.		Standardized.		
	B	Std. Error	Coefficients.		
1 (Constant)	-1.515	.831	Beta	-1.823	.069
Sosialisasi Perpajakan	-.045	.023	-.094	-1.949	.052
Penerapan E-Filing	.249	.043	.391	5.846	.032
Kualitas Pelayanan	-.115	.049	-.157	-2.353	.059

Sumber: Olah.data.SPSS.26,.2023

Berdasarkan Tabel 9, variabel sosialisasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,052, yang melebihi nilai 0,05. Variabel penerapan e-filing memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,032, yang juga lebih besar dari 0,05, sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,059, yang juga melebihi nilai 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam data tersebut.

## Uji Regresi Linear

**Table 10.** Analisis Regresi Linear

Model	Coefficientsa.			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients.		Standardized.		
	B	Std. Error	Coefficients.		
1 (Constant)	1.551	.950	Beta	1.632	.103
Sosialisasi Perpajakan	.047	.026	.060	1.758	.079
Penerapan E-Filing	.437	.049	.424	8.982	.000
Kualitas Pelayanan	.443	.056	.373	7.939	.000

Sumber: Olah.data.SPSS.26,.2023

Tabel tersebut menjelaskan bahwa nilai yang dicantumkan di atas merupakan hasil regresi yang telah diolah oleh peneliti sesuai dengan ketentuan perumusan, yaitu:

$$Y = -0,1551 + 0,047X_1 + 0,437X_2 + 0,443X_3$$

Diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 1.551 mengindikasikan bahwa jika variabel bebas, yakni sosialisasi, penerapan e-filing, dan kualitas pelayanan, tetap tidak berubah atau konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan memiliki nilai positif.
2. Koefisien pada regresi variabel X1 sebesar 0,047 menggambarkan bahwa jika sosialisasi perpajakan mengalami peningkatan, dengan variabel lainnya tetap konstan, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.
3. Koefisien pada regresi variabel X2 sebesar 0,437 menyiratkan bahwa jika penerapan e-filing meningkat, dengan variabel lainnya tetap konstan, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.
4. Koefisien pada regresi variabel X3 sebesar 0,443 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat, dengan variabel lainnya tetap konstan, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

## Uji T

**Table 11.** Analisis Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	1.551	.950		1.632	.103
Sosialisasi Perpajakan	.047	.026	.060	1.758	.079
Penerapan E-Filing	.437	.049	.424	8.982	.000
Kualitas Pelayanan	.443	.056	.373	7.939	.000

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,.2023

Variabel sosialisasi menunjukkan nilai yang tidak signifikan, yaitu sebesar 0,079, dengan nilai t hitung sebesar 1,758. Artinya, nilai tersebut tidak memenuhi ketentuan atau melebihi nilai signifikansi 0,05 dan nilai t tabel, sehingga belum memenuhi standar dalam pengujian parsial. Oleh karena itu, variabel sosialisasi perpajakan dianggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel penerapan e-filing menunjukkan nilai yang signifikan, yakni sebesar 0,000, dengan nilai t hitung mencapai 8,982. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai tersebut telah memenuhi ketentuan dan berada di bawah nilai signifikansi 0,05 serta t tabel, yang sudah menjadi standar dalam pengujian parsial. Oleh karena itu, variabel penerapan e-filing dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai yang signifikan, yakni sebesar 0,000, dengan nilai t hitung mencapai 7,939. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai tersebut telah memenuhi ketentuan dan berada di bawah nilai signifikansi 0,05 serta t tabel, yang sudah menjadi standar dalam pengujian parsial. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Uji F

**Table 12.** Uji F

"ANOVA"					
Model.	Sum of Squares.	df	Mean Square.	F	Sig.
1 Regression	357.489	3	119.163	160.664	.000b
Residual	293.709	396	.742		
Total	651.198	399			

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,.2023

Tabel di atas memperlihatkan nilai F hitung sebesar 160,664 dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, berada di bawah nilai ketentuan 0,05, dan di atas nilai F tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara keseluruhan atau simultan, variabel pada penelitian ini berpengaruh terhadap variabel terikat.

## Uji Koefisien Determinasi

**Table 13.** Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741a	.549	.546	.861

**Sumber:** Olah.data.SPSS.26,.2023

Hasil yang terdapat dalam tabel di atas menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda. Dengan melihat tabel adjusted R square, persentase sebesar 54,6% menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh beberapa variabel dalam penelitian ini, seperti sosialisasi perpajakan, penerapan e-filing, dan kualitas pelayanan. Sisanya, sebesar 45,4%, dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.



## Pembahasan

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan hipotesis nol (Ho) diterima, sementara hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Kesimpulannya, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syah Jauhar Nafis (2019) yang Studi tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap preferensi pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak. Hal ini terjadi dikarenakan kegiatan sosialisasi perpajakan mungkin tidak ditujukan secara tepat kepada kebutuhan dan karakteristik khusus dari berbagai kelompok wajib pajak. Tanpa mengatasi tantangan dan kekhawatiran unik dari wajib pajak, dampak dari upaya sosialisasi dapat terbatas.

### Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan hipotesis (Ho) ditolak, sementara hipotesis alternatif (Ha) diterima menunjukkan bahwa penerapan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayani, I. G. A. M. (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Fakta ini dapat dijelaskan dengan adanya kemudahan yang diberikan oleh fasilitas e-filing, yang memberikan dampak positif bagi wajib pajak dalam menyampaikan pajak secara elektronik. Fasilitas ini, yang berbasis online melalui aplikasi perpajakan yang sudah tersedia, memberikan berbagai keuntungan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan tenaga. Hal ini terlihat dari perubahan dari proses manual ke penyampaian perpajakan yang lebih efisien melalui sistem elektronik.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan hipotesis mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Temuan ini juga mendukung penelitian dari Syafira & Nasution (2021), Kausar et al.,(2022), serta Amalia et al.,(2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas layanan ini juga dapat menjadi faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak, baik dalam pembayaran maupun pelaporan pajak. Layanan perpajakan yang optimal dapat menciptakan pengalaman nyaman dan aman bagi wajib pajak, diharapkan dapat menghindarkan keluhan atau perasaan ketidakpuasan terhadap suatu instansi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpajakan memainkan peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak.

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis uji hipotesis dapat diartikan bahwa data yang diuji menunjukkan adanya pengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh sosialisasi perpajakan, penerapan e-filing, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT memiliki relevansi yang besar dalam konteks pemenuhan kewajiban perpajakan.

#### Kesimpulan

Dari hasil pembahasan pengujian data dalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwasanya variabel Sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan sedangkan penerapan e-filing, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Disarankan untuk melibatkan variabel lain selain sosialisasi perpajakan, penerapan e-filing, dan kualitas pelayanan pajak dalam penelitian. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak serta lokasi tempat yang berbeda.

## Referensi

Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. (2023). Literature Review: Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal*

- Economina*, 2(9), 2310–2321. <https://doi.org/10.55681/Economina.V2i9.812>
- Ahmadi, E. A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas, Fitur dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Honda Genuine Parts di Jun'S Motor Surabaya. *Maker Jurnal Manajemen*, 6 (2), 148-156. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i2.172>.
- Al Abbas, R. d. (2019). Pengaruh Sanksi Pajak, Tax Amnesty, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak. *JlATAx (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 2(1), 60–70. <https://doi:10.30587/jiatax.v2i1.1321>
- Amalia, E. V., Hernawati, R. I., Durya, N. P. M. A., & Isthika, W. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(3), 39–51. <https://doi.org/10.37641/Jiakes.V11i3.2211>.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/Jab.V5i1.1979>
- Azizah, I. N. (2021). Model terbaik uji multikolinearitas untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produksi padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 61–69. <https://scholar.google.com/schola>.
- Bahri, A. N., Khairunnisa, W., Dwihatmoko, Z. M., & Gumelar, M. T. (2022). Studi Komparasi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Antara Kecamatan Ciambar dan Kecamatan Nagrak Dalam Perspektif Theory of Planned Behavior. *Sanskara Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 34–43. <https://doi.org/10.36088/jakas.v4i1.1625>
- Chandra, A., & Rustam, T. A. (2022). Pengaruh Customer Rating, Pengiklanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Shopee Di Kota Batam. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. <https://doi.org/10.3456/jmks.v2i1.1625>
- Elva Nuraina, F. S. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.25273/Equilibrium.V5i1.1005>.
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. <https://doi.org/10.22216/Jbe.V5i2.5168>.
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>.
- Janiman, J., & Firasati, A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Cirebon Satu. *Journal Of Economics And Business Ubs*, 12(3), 1530–1543. <https://doi.org/10.52644/Joeb.V12i3.217>.
- Kausar, A., Sujatmiko, S., Muchsidin, M., Baharuddin, C., & Bazergan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Makassar Barat. *Jemma (Journal Of Economic, Management And Accounting)*, 5(2), 228. <https://doi.org/10.35914/Jemma.V5i2.1526>
- Kesuma, A. I. (2016). Tax Ratio Indonesia Tahun. *Jurnal Ekonomi Keuangan, Dan Manajemen*, 12(2), 270–280. <http://journal.feb.unmul.ac.id/>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/Jieb.V17i1.2563>
- Pradnyana, I., & Prena, P. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56–65. [https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana\\_ekonomi](https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi)<http://dx.doi.org/10.22225/We.18.1.993.56-65>
- Prihastuty, D. R., & Rahayuningsih, S. (2018). Pengaruh Financial Literacy, Financial Behavior, Financial Attitude, Dan Demografi Terhadap Perilaku Konsumtif ( Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ). *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 03(02), 121–134.
- Saadah, L. U. (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Pajak, Pelayanan

- Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bojonegoro). *Ekobis: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(1), 32-40. <https://doi.org/10.46821/ekobis.v2i1.210>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1-14. <https://doi.org/10.33369/J.Akuntansi.8.1.1-14>.
- Stawati, S. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Leverage Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, Volume 6(November), 147-157. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i2.3472>
- Sugara, B., & Purba, M. A. (2023). *SEIKO : Journal of Management & Business Analisis Pengetahuan Keuangan , Perilaku Keuangan Dan Efikasi Keuangan Terhadap Keputusan Berinvestasi Mahasiswa Kota Batam*. 6(1), 994-1003. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.543>
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79-91. <https://doi.org/10.18860/Em.v12i1.10256>.
- Wahyuni, W. (2021). Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Nobel Management Review*, 2(2), 271-282. <https://doi.org/10.37476/Nmar.v2i2.1936>.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Edisi 9*. Salemba Empat.
- Wardani, D. K., dan Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>