

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING*, PELAYANAN FIKUS,
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA KLATEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi

Peminatan:

Akuntansi Perpajakan



Diajukan oleh:

ANNISA MUJAHIDAH ROUSUNAH

NIM. 1622100015

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA
KLATEN
Juni 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING*, PELAYANAN FIKUS,
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA KLATEN**

Diajukan oleh:

ANNISA MUJAHIDAH ROUSUNAH
NIM. 1622100015

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Dharma
Pada Tanggal...*10 Februari 2020*

Pembimbing I



Dandang Setyawanti, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0619076801

Pembimbing II



Tri Utami, S.E., M.Sc.
NIDN. 0610108901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi



Agung Nugroho Jati, S.E., M.Si., M.Pd., Ak., CA.
NIDN. 0620017001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING*, PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN

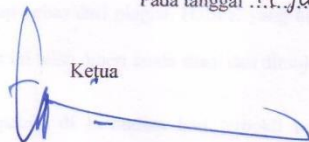
Diajukan oleh:

ANNISA MUJAHIDAH ROUSUNAH
NIM. 1622100015

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi

Pada tanggal 14 Juli 2020

Kejua



Dr. Sutrisno Badri, M. Sc.
NIDN. 0207055601

Sekretaris



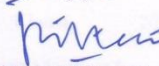
Agung Nugroho Jati, S.E., M.Si., M.Pd., Ak., CA.
NIDN. 0620017001

Penguji I



Dandang Setyawanti, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0619076801

Penguji II



Tri Utami, S.E., M.Sc.
NIDN. 0610108901



Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Sutrisno Badri, M.Sc.
NIDN. 0207055601

SURAT PERNYATAAN

Nama : ANNISA MUJAHIDAH ROUSUNAH
NIM : 1622100015
Jurusan/Program Studi : AKUNTANSI/S-1
Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KLATEN”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam penelitian ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan Ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari penelitian ini.

Klaten, 2020

Yang Membuat Pernyataan


(ANNISA MUJAHIDAH ROUSUNAH)

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhan-Mulah engkau berharap” (QS. Al-Insyirah: 5-8)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286)

**“Ubahlah hidupmu mulai hari ini. Jangan bertaruh di masa depan nanti, bertindaklah sekarang tanpa menunda-nunda lagi”
(Simone de Beauvoir)**

**“Tidak ada cara pasti bagaimana sesuatu harus terjadi. Yang ada hanyalah, apa yang terjadi dan apa yang kita lakukan”
(Terry Pratchett)**

**“Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi”
(Conan O’Brien)**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya Bapak Wagini Eny Martono dan Ibu Wiwik Haryanti yang selalu memberikan semangat, bimbingan serta mengiringi langkahku dengan kasih & doa untuk menuju keberhasilan.
2. Adekku tercinta Nurul Azizah Nur Aini yang memberikan semangat dan doa.
3. Indra isbantoro, A.Md.Pel., terima kasih atas bantuan, dukungan dan doa darimu selama penyelesaian penelitian ini.
4. Teman baikku Andhika Satria Pradana, S.S., yang telah memberikan bantuan dan memotivasi selama penyelesaian penelitian ini.
5. Teman seperjuanganku Kurniawati, Rokhim Ratna Rahayu, yang telah memberikan bantuan dan semangat luar biasa.
6. Teman-teman Jurusan Akuntansi Angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
7. Almamater kebanggaan Universitas Widya Dharma Klaten.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Klaten”. Penelitian ini disusun dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berwujud tanpa adanya usaha maksimal, bimbingan, dukungan, doa, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung sampai terselesaikannya penelitian ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd., selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Dr. Sutrisno Badri, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak Agung Nugroho Jati, S.E., M.Si., M.Pd., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Ibu Dandang Setyawanti, S.E. M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga yang dengan sabar dalam

memberikan saran, nasihat, dan bimbingan dalam penyusunan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Ibu Tri Utami S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga yang dengan sabar dalam memberikan saran, nasihat, dan bimbingan dalam penyusunan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten yang telah membimbing selama perkuliahan dan ilmu-ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Jawa Tengah II yang telah memberikan surat izin penelitian.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten yang telah memberikan izin penelitian.
9. Semua pihak yang ikut berpartisipasi dan membantu dalam penyusunan penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan saran maupun kritik yang membangun agar dapat menambah manfaat dari penulisan penelitian ini. Akhirnya Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Klaten, 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
1. Pajak	10
a. Pengertian Pajak	10
b. Fungsi Pajak	11

c.	Syarat Pemungutan Pajak	11
d.	Jenis-Jenis Pajak di Indonesia	12
e.	Sistem Pemungutan Pajak	14
2.	Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)	15
3.	Kepatuhan Wajib Pajak	15
a.	Pengertian Kepatuhan	15
b.	Syarat Kepatuhan Wajib Pajak	16
4.	Penerapan <i>E-Filling</i>	17
a.	Pengertian <i>E-Filling</i>	17
b.	Cara Menggunakan <i>E-Filling</i>	18
5.	Pelayanan Fiskus	20
6.	Pemahaman Perpajakan	21
7.	Kesadaran Wajib Pajak	21
8.	Sanksi Perpajakan	22
a.	Pengertian Sanksi Perpajakan	22
b.	Macam-Macam Sanksi Perpajakan	22
B.	Rerangka Pemikiran	24
C.	Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Data	31
B.	Sumber Data	31
C.	Populasi dan Sampel	31
D.	Teknik Pengumpulan Data	33

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
F. Instrumen Penelitian	38
G. Metode Analisis Data	40
1. Uji Analisis Deskriptif	40
2. Uji Instrumen Penelitian	40
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Heteroskedastisitas	42
c. Uji Multikolinearitas	43
4. Uji Regresi Berganda	43
a. Analisis Regresi Linier Berganda	43
5. Uji Hipotesis	44
a. Uji Simultan (Uji F)	44
b. Uji Parsial (Uji t)	44
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten ...	47
B. Hasil Pengumpulan Data	48
C. Hasil Penelitian	49
1. Analisis Statistik Deskriptif	49

2. Uji Instrumen Penelitian	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	56
3. Uji Asumsi Klasik	57
a. Uji Normalitas	57
b. Uji Heteroskedastisitas.....	58
c. Uji Multikolinieritas	59
4. Uji Analisis Regresi Berganda	60
a. Analisis Regresi Linier Berganda	60
5. Uji Hipotesis	62
a. Uji Simultan (Uji F)	62
b. Uji Parsial (Uji t)	63
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
D. Pembahasan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Ringkasan Pembagian dan Pengembangan Kuesioner	49
Tabel 4.2.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	50
Tabel 4.3.	Hasil Tabel r	52
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-Filling</i>	52
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus	53
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan	54
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	54
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	55
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	55
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.11.	Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.12.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.13.	Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.14.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.15.	Hasil Uji Simultan (Uji F)	63
Tabel 4.16.	Hasil Uji Parsial (Uji t)	64
Tabel 4.17.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Rerangka Penelitian	26
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian Universitas

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jateng II

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 4. Hasil Analisis Data

Lampiran 5. Tabel r

Lampiran 6. Tabel f

Lampiran 7. Tabel t

ABSTRAK

ANNISA MUJAHIDAH ROUSUNAH, NIM. 1622100015. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi. Universitas Widya Dharma Klaten. Skripsi. *Pengaruh Penerapan E-Filling, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penerapan *e-filling*, pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan berupa penyebaran kuesioner sebanyak 200 kepada wajib pajak orang pribadi sebagai responden. Data sekunder pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui jumlah wajib pajak orang pribadi tahun 2018 yang diperoleh dari KPP Pratama Klaten. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling incidental*. Metode analisis data yang digunakan antara lain uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji regresi berganda meliputi analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filling*, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : *e-filling, pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, kesadaran, sanksi perpajakan, kepatuhan pajak*

ABSTRACT

ANNISA MUJAHIDAH ROUSUNAH, NIM. 1622100015. Accounting Study Program, Faculty of Economics. Widya Dharma University, Klaten. Thesis. The Influence of E-Filing Application, Fiscus Service, Taxation Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers in the Klaten Pratama Tax Service Office.

This study aims to determine the effect of the application of e-filing, tax authorities, taxation knowledge, taxpayer awareness and tax sanctions on personal taxpayer compliance. The location of the study was conducted at the Klaten Primary Tax Service Office.

This research is a quantitative study using primary data sources and secondary data. The primary Data used is the spread of 200 questionnaires to personal taxpayers as respondents. Secondary data in this study was used to determine the number of taxpayers of 2018 obtained from the KPP Pratama Klaten. The sampling technique in this study is incidental sampling. Data analysis methods used include data quality tests including validity and reliability tests, classical assumption tests include normality testing, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, and multiple regression tests include multiple linear regression analysis, F test, t test, coefficient of determination test.

The results showed that the application of e-filing, fiscus services, and taxation sanctions have a significant positive effect on taxpayer compliance. Taxation knowledge and taxpayer awareness have a significant negative affect on taxpayer compliance.

Keywords: e-filing, fiscus service, taxation knowledge, awareness, tax sanctions, tax compliance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke-empat atas UU Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Angka 1. Penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak menjadi sumber utama dalam pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Menurut Departemen Keuangan (www.kemenkeu.go.id) besarnya peranan pajak untuk membiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2018 sebesar 94% dari total penerimaan negara yang berasal dari pajak yaitu sebesar 1.618 triliun. Karena pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Masyarakat wajib pajak sangat berpengaruh atas kontribusi pajak dalam penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan belanja

negara dan pembangunan nasional. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak membutuhkan peran aktif atau kesadaran diri dari para wajib pajak. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Kesadaran diri yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan *Self Assessment* (Hidayati, 2014). Namun dalam praktiknya, pemungutan pajak masih sulit dijalankan sesuai dengan harapan.

Pemahaman pengetahuan pajak dalam praktiknya memang belum sepenuhnya dikuasai dan dipahami oleh wajib pajak untuk pelaksanaan *Self Assessment*, terutama sistem administrasi *modern E-Filling* (Dewi, 2019). Kesulitan ini yang menjadikan kendala untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sehingga peran pelayanan fiskus untuk memberikan kemudahan informasi serta kepedulian terhadap kebutuhan wajib pajak sangat diperlukan.

Wajib pajak seringkali tidak taat pajak karena terdapat kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Sistem pelayanan administrasi perpajakan yang semula manual dinilai masih memiliki banyak kelemahan (Indrianti, 2017). Reformasi perpajakan di DJP terus dilanjutkan mulai dari perbaikan administrasi, peningkatan kepatuhan, optimalisasi

pelayanan fiskus, dan sistem informasi perpajakan untuk penguatan perekonomian negara (Presiden Joko Widodo, <https://setpres.setneg.go.id>). Kemudahan pelayanan dalam penerapan sistem informasi administrasi *modern* mulai ditingkatkan oleh DJP melalui layanan *E-Filling*, hal ini diharapkan tidak ada lagi alasan wajib pajak untuk tidak melaporkan SPT untuk mencapai target realisasi penyampaian SPT Tahunan sebesar 85% dari 18,3 juta wajib pajak terdaftar di 2019 oleh Otoritas Pajak (Sri Mulyani, *Spectaxcular* 2019, www.liputan6.com).

Beberapa faktor seperti penerapan sistem *e-filling*, pemahaman tentang perpajakan, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Faktor-faktor tersebut telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu, dan terdapat persamaan dan perbedaan hasil penelitian.

Beberapa penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh Dewi (2019) tentang pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang positif antara faktor penerapan *e-filling* dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Askandar (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Abdi (2017) tentang pengaruh

sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, Dewi dan Merkusiwati (2018) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, *e-filing*, dan pengetahuan Tax Amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, dan Agustiningsih (2016) tentang pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menunjukkan penerapan *e-filing* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustiningsih (2016) tentang pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) tentang pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak tidak ada hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan karena anggapan pajak adalah paksaan, pembangunan infrastruktur yang kurang merata dan anggapan masyarakat masih belum merasakan dampak atau hasil timbal balik dari pembayaran pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdi (2017) tentang pengaruh sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepuasan wajib pajak dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dan pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Indriyani dan Askandar (2018) tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Purwadi dan Setiawan (2019) tentang pengaruh religiusitas, pelayanan fiskus dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) tentang pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara tingkat pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Agustiniingsih (2016) tentang pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) tentang pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi, menunjukkan

bahwa adanya pengaruh positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Abdi (2017) tentang pengaruh sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian yang tidak konsisten untuk beberapa variabel menjadi alasan penulis untuk mengembangkan penelitian dari peneliti sebelumnya. Penelitian ini merupakan penggabungan, replika dan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) tentang pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak dan Indriyani dan Askandar (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Dewi (2019), Abdi (2017), Dewi dan Merkusiwati (2018), Purwadi dan Setiawan (2019), Agustiningih (2016) adalah pada variabel dependen yang sama-sama menggunakan kepatuhan WPOP, dan menggabungkan variabel independen dari penelitian Dewi (2019) tentang pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi, Askandar (2018) tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak dan Abdi (2017)

tentang pengaruh sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Klaten karena kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) atas pelaporan SPT Tahunan di tahun 2018 berada dalam angka rendah. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 9.259 dari jumlah total 165.106 wajib pajak (KPP Pratama Klaten). Dapat dikatakan pelaporan SPT Tahunan di tahun 2018 dikategorikan masih kurang optimal. Hal lain karena masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan tindakan sengaja tidak tepat jumlah dalam menyampaikan SPT Tahunannya. Kepala Kanwil DJP Jateng II, melakukan tindakan tegas dalam pemeriksaan rangka tindak pidana bertujuan untuk memberikan efek jera, wajib pajak yang melakukan pembayaran tidak tepat jumlah akan dikenai sanksi pajak berupa pidana, meskipun wajib pajak yang dikenakan tindak pidana tersebut cukup sedikit. Sidang penegakan perpajakan telah dilakukan di lokasi Puwokerto dan Cilacap, sedangkan di kota Klaten sidang penegakan perpajakan masih dalam proses (Republika.co.id). Alasan lain pemilihan KPP Pratama Klaten sebagai objek penelitian adalah karena letak geografis dan strategis sehingga mempermudah dalam proses penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak,**

dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Klaten”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang perlu dibahas dalam penelitian berikut ini.

1. Apakah penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten?
3. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian sebagai berikut ini.

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten.

3. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan terhadap terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten.
4. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten.
5. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain adalah sebagai berikut ini.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai *literature* dalam penelitian-penelitian serta bahan kajian lebih lanjut penelitian lain yang sejenis.

2. Bagi Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *e-filling*, pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.

3. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat menambah wawasan wajib pajak serta mejadi masukan agar wajib pajak dapat terdorong untuk lebih patuh dalam membayar pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis yang mengacu pada tujuan penelitian ini, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Klaten.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Klaten.
3. Pemahaman perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Klaten.
4. Kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Klaten.
5. Sanksi perpajakan positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Klaten.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut ini.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dibidang yang sama diharapkan untuk mengganti atau menambah variabel independen dengan variabel lain, sehingga dapat ditemukan

variabel baru yang dapat meningkatkan kepatuhan WPOP. Peneliti diharapkan melakukan penelitian kualitatif terkait pengaruh negatif variabel pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Kantor Pajak

Berdasarkan hasil penelitian ini disebutkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP, oleh karena itu pihak KPP Pratama Klaten dan Dirjen Pajak sebaiknya meningkatkan kerutinan dalam penyuluhan mengenai pajak khususnya untuk meningkatkan kepatuhan WPOP kepada setiap wajib pajak, supaya wajib pajak lebih memahami tentang perpajakan dan pentingnya membayar pajak. Sehingga diharapkan dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya.

3. Bagi wajib pajak

Wajib pajak disarankan untuk lebih meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan menyadari pentingnya peran pajak bagi pemerintah. Dengan membayar pajak tepat waktu, tepat jumlah dan berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya dapat membantu pemerintah untuk melaksanakan pembangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Rezan. 2017. Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*. Vol. 5(1): 1-20.
- Abdul Halim, Ick Rangga Bawono dan Amin Dara. 2016. *Perpajakan*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Agustiningsih, Wulandari. 2016. Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta*. Vol. 5(2): 107-122.
- Arifin, Syamsul Bahri dan Indra Syarii. 2019. Penerapan *E-Filling*, *E-Billing* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Harapan*. Vol. 5(1): 9-21.
- Dewi, Luh Putu Santi Krisna dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *E-Filling*, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 22(2): 1626-1655.
- Dewi, Nur Aini Novita. 2019. Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Dewi, Ni Putu Wina Purnama dan Ni Luh Supadmi. 2019. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 28(2): 903-928.
- Ersania, Gusti Ayu Raisa dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. Pengaruh Penerapan *E-System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 22(3): 1882-1908.
- Fikriningrum, Winda Kurnia dan Syafruddin. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro*. Vol. 1(2): 1-15.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hidayati, Iva Farida. 2014. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Skripsi*: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Indrianti, Irma, Suhendro, dan Endang Masitoh. 2017. Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta). *Seminar Nasional IENACO-2017*.
- Indriyani, Novita dan Noor Shodiq Askandar. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *E-Filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Islam Malang*. Vol. 7(7): 46-75.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). Tesis Magister Akuntansi Program Pasca sarjana Universitas Diponegoro.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Pengertian Kepatuhan*. www.kamusbbi.id diakses pada tanggal 15 November 2019.
- Kementerian Keuangan. *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun 2018*. www.kemenkeu.go.id diakses pada tanggal 12 November 2019.
- Lado, Yuliano Osvaldo dan M. Budiantara. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY). *JRAMB*. Vol. 4(1): 59-84.
- Liputan 6. *Sri Mulyani, Spectaxcular Bundaran HI 2019*. www.liputan6.com diakses pada tanggal 09 November 2019.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 21(2): 72-93.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Online Pajak. *Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi*. www.online-pajak.com diakses pada tanggal 15 November 2019.
- Purwadi, Made Okvan Dwi dan Putu Ery Setiawan. 2019. Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 28(3): 2110-2125.
- Rahayu, Arintianti Santacitta. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Pendapat Wajib Pajak Tentang *Tax Amnesty* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Klaten). *Skripsi*: Universitas Widya Dharma.
- Rahmawati, Rahmadian Dyah. 2019. Analisis Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparatur Pajak, Lingkungan Wajib Pajak Berada, Penggunaan *E-Filling*, Sikap Rasional dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Non Karyawan Pada KPP Pratama Klaten. *Skripsi*: Universitas Widya Dharma.
- Republika. *Sidang Penegakan Perpajakan*. www.Republika.co.id diakses pada tanggal 22 Januari 2020.
- Sekretariat Presiden. *Penerapan Sistem Informasi Administrasi Modern oleh DJP melalui Layanan E-Filling*. <https://setpres.setneg.go.id> diakses pada tanggal 14 Desember 2019.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wardani, Choiri Asri Kusuma. 2018. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Skripsi*: Universitas Widya Dharma.