

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN  
PENERAPAN *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KPP PRATAMA SURAKARTA**

**Destria Ayunda Rifana, Indra Lila Kusuma, Muhammad Tho'in**

<sup>1,2</sup>Jurusan Akuntansi, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia

<sup>3</sup>Ekonomi Syariah, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia

<sup>1</sup> Email: [destria.ar97@gmail.com](mailto:destria.ar97@gmail.com)

**Abstract**

*This study aims to determine and analyze the effect of taxation services, tax sanctions, and the application of e-filling on taxpayer compliance at the Surakarta Pratama Tax Service Office. The sampling technique is accidental sampling with the determination of respondents using the Slovin formula, the number of respondents is 100. Data obtained from the results of the questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression and hypothesis testing using t test and F test with a significance level of 5%. So the results of the partial test (t test) and simultaneous test results (F test) indicate that the tax service, tax sanctions, and the application of e-filling have a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Surakarta.*

**Keywords:** *taxation services, tax sanctions, application of e-filling and taxpayer compliance*

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v22i1.2792>

**1. PENDAHULUAN**

Pajak merupakan penerimaan negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian negara. Sehingga masyarakat diwajibkan untuk membayar pajak agar tercapai tujuan negara yaitu mempeoleh pendapatan yang optimal. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerjasama pemerintah dengan masyarakat yang salah satunya dengan memberikan layanan (pelayanan) yang baik agar masyarakat ikut serta berperan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat terutama perihal perpajakan, pemerintah harus berpedoman pada aturan-aturan serta tata cara perpajakan yang sudah ditetapkan oleh negara. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan (pemerintah) dalam memberikan layanan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat (wajib pajak) dengan standar yang ditentukan. Masyarakat diharapkan mendapat apresiasi timbal balik atas respon positif yang dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan. Bentuk kegiatan Negara dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat salah satu pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak (fiskus).

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakan dengan tetap berpedoman pada peraturan

perundang – undangan perpajakan yang berlaku (Restu: 2015). Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan patuh terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya.

Rendahnya tingkat kepatuhan pajak akan memunculkan berbagai upaya penghindaran atau penggelapan pajak, yang tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak di Indonesia disebabkan karena banyaknya masyarakat yang menganggap membayar pajak bukan suatu kewajiban, serta banyaknya pengusaha yang berusaha menutupi usahanya agar tidak terlihat oleh petugas pajak. Sehingga diperlukan sebuah pemahaman yang mendalam tentang penyebab kurang sadarnya masyarakat akan pentingnya pajak (Banyu Ageng: 2011).

Faktor lain yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan dalam Undang – Undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak terdapat dua macam yaitu sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tariff pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara (Sutedi: 2011).

Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-03/PJ/2015 menetapkan *e-filling* sebagai alat pelaporan pajak elektronik atau online. *E-filling* merupakan cara

penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik dan dilakukan dengan online pada website Direktorat Jendral Pajak.

Diterapkannya *e-filling* merupakan transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Jika sebelumnya pelaporan pajak dilakukan dengan cara wajib pajak datang ke kantor pelayanan pajak setempat, maka setelah adanya *e-filling* ini wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan pajak setempat untuk melaporkan kewajibannya. Selain itu proses pelaporan sebelum adanya *e-filling* banyak kendala-kendala yang dihadapi. Hal inilah yang melatar belakangi adanya *e-filling* sehingga proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) lebih praktis, hemat biaya dan waktu serta memudahkan wajib pajak sendiri. Karena Direktorat Jendral Pajak lebih mengutamakan inovasi berbasis teknologi guna menuju proses administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Sehingga diterapkannya *e-filling* selain memodernisasi sistem perpajakan di Indonesia juga diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi sehingga akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak dan wajib pajak merasa terbantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menggunakan tiga komponen untuk melihat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel penelitiannya itu pelayanan fiskus, sanksi pajak dan penerapan *e-filling*. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan penerapan *e-filling* terhadap wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
3. Apakah penerapan *e filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
4. Apakah kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?

**Tinjauan Pustaka**

**a. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak, Arum (2012).

**b. Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Mardiasmo (2016).

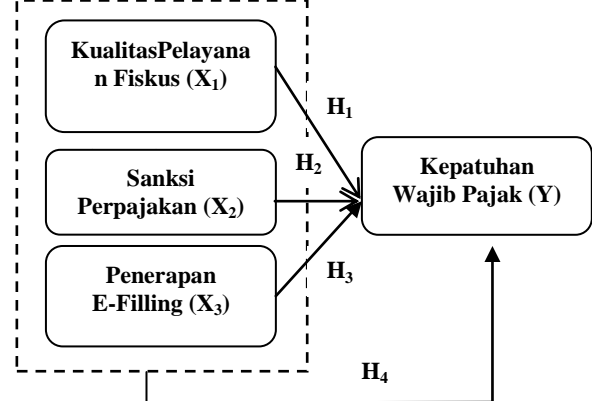
**c. Penerapan E-filling**

*E-filling* merupakan sistem yang digunakan untuk mengirimkan dokumen pajak ke departemen pajak melalui online atau koreksi langsung, biasanya memberikan dokumen kertas atau hardfile apapun. Tujuan adanya *e-filling* yaitu memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan pajak sehingga tersedia keamanan dan kenyamanan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

**d. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakannya (Kurnia Rahayu: 2010).

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang bersifat sementara, yang kemudian diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

Pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan *e-filling* ini juga diharapkan dapat membuat masyarakat dalam tertib membayar pajak. Adanya sanksi pajak tersebut akan mendorong meningkatnya kepatuhan perpajakan khususnya di KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian Marcori (2010), Cindy & Yenny (2013), Dwiyatmoko (2016), Winarna (2019), Putu & Nikuh (2016) mengungkapkan bahwa sanksi berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan. Semakin baik sanksi yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Surakarta.**

Dalam perpajakan kualitas pelayanan petugas pajak (fiskus) merupakan peranan penting untuk kelancaran aktivitas perpajakan. Peranan fiskus ini sangat membantu wajib pajak dalam mengurus kegiatan perpajakannya. Oleh karena itu, apabila pelayanan fiskus tidak profesional atau tidak baik menurut wajib pajak, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik, sopan, adil, jujur dan profesional adalah pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga rasa nyaman bagi wajib pajak dan perilaku yang terbentuk untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Surakarta.**

Sanksi pajak adalah hukuman atas tindakan melanggar yang diberikan oleh pemerintah untuk menertibkan pelanggaran terutama perihal perpajakan yang berguna mendisiplinkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya serta salah satu upaya meningkatkan pendapatan pajak di suatu negara. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan dapat membuat jera bagi pelanggar dan membuat wajib pajak semakin patuh terhadap undang-undang perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Penerapan e-filling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Surakarta.**

*E-filling* adalah cara atau proses penyampaian atau pelaporan surat pemberitahuan pajak secara elektronik yang dilakukan dengan online dan real time dengan koneksi jaringan internet pada situs [dijponline.pajak.co.id](http://dijponline.pajak.co.id)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Surakarta.**

## 2. METODE PENELITIAN

### a. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta per Maret 2020 dengan menggunakan 3(tiga) variabel independen dan 1(satu) variabel dependen.

### b. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh subjek/objek penelitian yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono;2019).

Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 139.000 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta per Maret 2020.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono;2019). Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Dimana penentuan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dengan rumus *slovin*.

### c. Data Penelitian

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

### d. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS Statistic 23. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, peneliti melakukan uji validitas, uji reabilitas, dan uji asumsi klasik.

Dalam penelitian ini model analisis regresi linier berganda (Sugiyono: 2007) yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y= Kepatuhan Wajib Pajak

a= Konstanta

$\beta_1$ = Koefisien regresi kualitas pelayanan

$\beta_2$ = Koefisien regresi sanksi perpajakan

$\beta_3$ = Koefisien regresi penerapan *e-filling*

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Sanksi Perpajakan

X<sub>3</sub> = Penerapan *e-filling*

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Surakarta dengan 100 responden wajib pajak yang terdaftar.

### 3.1. Uji Kualitas Data

#### a) Uji Validitas

Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrument dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila nilai Pearson Correlation lebih besar dari 0,197. Berikut ini hasil uji validitas:

**Tabel 1**  
**Uji Validitas**

Variabel	Item	Pearson Correlation	Ket.
Kualitas Pelayananana Fiskus (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,865	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,911	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,857	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,877	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,888	Valid
Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,829	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,911	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,886	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,860	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,824	Valid
Penerapan <i>E-filling</i> (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,819	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,872	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,692	Valid
Kepatuhan WP (Y)	Y.1	0,981	Valid
	Y.2	0,981	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian bersifat valid atau layak.

b) Uji Reabilitas

Variabel dinyatakan reliable apabila nilai cronbach's alpha >0,60. Berdasarkan analisis uji reliabilitas menggunakan SPSS Statistic 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

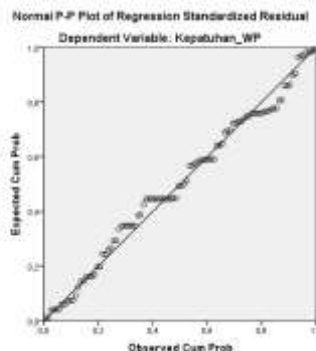
**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,925	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,910	Reliabel
X <sub>3</sub>	0,698	Reliabel
Y	0,961	Reliabel

Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel (andal).

c) Hasil Uji Normalitas



**Gambar 2**  
**Grafik Normalitas**

Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Dari grafik normal plot diatas menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan pada penelitian ini dikarenakan pada grafik tersebut normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonalnya, sehingga dapat dikatakan telah memenuhi asumsi normalitas.

d) Uji Multikolinieritas.

**Tabel 3**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pelayanan_Fiskus(X <sub>1</sub> )	,401	2,494
Sanksi_Pajak(X <sub>2</sub> )	,335	2,982
Penerapan_Efilling(X <sub>3</sub> )	,604	1,655

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_WP(Y)

Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,1 dan untuk nilai VIF masing-masing variabel memiliki nilai kurang dari 10. Maka disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas dalam variabel independen.

e) Uji Heteroskedastisitas.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		T	Sig.
1	(Constant)	3,692	,000
	X <sub>1</sub>	,588	,558
	X <sub>2</sub>	-,733	,465
	X <sub>3</sub>	-1,216	,227

Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Dari hasil uji heteroskedastisitas diatas terlihat nilai signifikansi masing-masing variabel adalah 0,558 untuk variabel pelayanan fiskus, 0,465 untuk variabel sanksi perpajakan, dan 0,227 untuk variabel penerapan *e-filling*. Sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05.

**3.2. Hasil Pengujian Hipotesis.**

a) Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 5**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-1,476	,628	
Pelayanan_Fiskus(X1)	,166	,032	,394
Sanksi_Pajak(X2)	,207	,040	,432
Penerapan_Efilling(X3)	,190	,077	,154

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_WP(Y)  
Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Berdasarkan perhitungan persamaan linear berganda diatas menunjukkan bahwa:

- (1) Hasil uji hipotesis menunjukkan besarnya nilai konstanta pada variabel kepatuhan pajak dengan parameter negatif sebesar -1,476. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan *e-filling* diasumsikan nol, maka kepatuhan wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surakarta sebesar -1,476.
- (2) Dari hasil persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi pelayanan fiskus dengan parameter positif sebesar 0,291. Maka setiap peningkatan pelayanan fiskus 1 kali maka akan meningkat kepatuhan pajak sebesar 0,166.
- (3) Dari hasil persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi sanksi perpajakan dengan parameter positif sebesar 0,207. Maka setiap peningkatan sanksi perpajakan 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan pajak sebesar 0,207.
- (4) Dari hasil persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi penerapan *e-filling* dengan parameter positif sebesar 0,190. Setiap peningkatan penerapan *e-filling* 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan pajak sebesar 0,190.

b) Uji Parsial (uji t)

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t**

Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,349	,021		
Pelayanan_Fiskus(X1)	5,150	,000	,401	2,494
Sanksi_Pajak(X2)	5,156	,000	,335	2,982
Penerapan_Efilling(X3)	2,463	,016	,604	1,655

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_WP(Y)  
Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Dari hasil tabel 6 diatas dapat diketahui hasil uji t pada variabel pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan pajak sebagai berikut:

- (1) Hasil uji t variabel Pelayanan Fiskus. Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan fiskus sebesar 5,150 lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  1,98498. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.
  - (2) Hasil Uji t Variabel Sanksi Perpajakan. Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel sanksi perpajakan sebesar 5,156 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,98498. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.
  - (3) Hasil Uji t Variabel Penerapan *E-filling*. Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel penerapan *e-filling* sebesar 2,463 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,98498. Dengan nilai signifikan sebesar 0,016 lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.
- c) Uji Simultan (uji F)

**Tabel 7**  
**Hasil uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	F	Sig.
Regression	287,340	109,855	,000 <sup>b</sup>
Residual	83,700		
Total	371,040		

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_WP

Sumber: Pengolahan data SPSS Statistic 23, 2021

Berdasarkan data yang dihasilkan dari perhitungan tabel 7 diatas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 109,855 lebih besar dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  yaitu 2,70 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan  $\alpha=0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak.

d) Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,767	,93374	1,743

a. Predictors: (Constant), Penerapan\_Efilling, Pelayanan\_Fiskus, Sanksi\_Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan\_WP

Hasil perhitungan untuk determinasi ( $R^2$ ) diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted -  $R^2$  sebesar 0,767. Hal ini berarti bahwa 76,7% variasi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan *e-filling* sedangkan sisanya yaitu 23,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan 100 responden wajib pajak yang sedang berada di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta pada tanggal 29 Maret 2021 sampai dengan 31 Maret 2021 maka di peroleh beberapa kesimpulan yaitu :

- Dari hasil regresi besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan fiskus sebesar 5,150 yang artinya lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,985. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, maka variabel pelayanan fiskus ini berpengaruh signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Dari hasil regresi besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel sanksi perpajakan sebesar 5,156 yang artinya lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,985. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang artinya lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . sehingga  $H_0$  ditolak, maka

variabel sanksi perpajakan ini berpengaruh signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Dari hasil regresi besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel penerapan *e-filling* sebesar 2,463 artinya lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,985. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,016 artinya lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . sehingga  $H_0$  ditolak, maka variabel penerapan *e-filling* ini berpengaruh signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Berdasarkan data yang dihasilkan dari perhitungan secara simultan dengan spss diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 109,855 yang artinya lebih besar dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih besar dengan nilai signifikansi  $\alpha=0,05$  sehingga disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat memberikan saran yaitu:

- Sanksi perpajakan untuk wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta sebaiknya dapat dimaksimalkan. Agar wajib pajak semakin patuh terhadap aturan-aturan perpajakan dan bisa patuh terhadap pelaporan serta pembayaran pajak.
- Untuk penerapan *e-filling* petugas fiskus bisa mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terutama para wajib pajak setiap bulannya agar bisa meningkatkan lagi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ageng, B. (2011). *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Pemulang Tangerang Selatan*. Jakarta: Skripsi (S1) FEB Universitas Syarif Hidayatullah .
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran W ajib Pajak, Pelayanan Fiskus, danSanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas dan Pekerjaan Bebas. *Diponegoro Journal Of Accounting* , Volume 1 Nomor 1.
- Eko Sugiyanto, M. d. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan,dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karanganyar. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta* .

- Firdaus, S. (2019). *Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan*. Surabaya: Skripsi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga .
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mangoting, C. J. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Surabaya*. Surabaya : Program Akuntansi Pajak Universitas Kristen Petra .
- Marcori, F. (2010). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Melakukan UKM* . Sumatra: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Marsuni, L. (2006). *Hukum dan Kebijakan Perpajakan di Indonesia*. Yogyakarta : UII Press.
- Nahak, S. (2014). *Hukum Pidana Perpajakan*. Malang: Setara Press.
- Ninis Nur Solichah, I. N. (2019). Pengaruh Penerapan E-filling, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga* , Volume 4 Nomor 2.
- Noor, J. (2016). *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media. Pajak, D. J. (Diakses 25 Maret 2021 dari). *Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Administrasi*. [http://www.pajak.go.id-pemeriksaan-pajak-dan-sanksi administrasi](http://www.pajak.go.id-pemeriksaan-pajak-dan-sanksi-administrasi).
- Priyastama, R. (2017). *Buku Saksi Kuasai SPSS Pengolahan Data dan Analisis Data*. Jakarta: Star Up.
- Pujiwidodo, D. (2016). *Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta: Jurnal Online Insan Akuntan.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal Edisi Revisi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solo, R. (2020, Maret 04). Kepatuhan Wajib Pajak di Solo Jeblok, Cuma 21% Aktif Bayar Pajak.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* . Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wirmie Eka Putra, I. L. (2019). Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi. *Jurnal.Stie-aas* .