

# PENGARUH E-SISTEM PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WPOP TERHADAP KEPATUHAN WPOP

Erna Julianti <sup>1)</sup>, Nella Yantiana <sup>2)</sup>, Fera Damayanti <sup>3\*)</sup>, Qisthi Ardhi <sup>4)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Tanjungpura, Indonesia

<sup>4</sup> Politeknik Negeri Pontianak, Indonesia

\*Corresponding Author

email: feradamayanti@ekonomi.untan.ac.id

## *Abstract*

*This research aims to test and analyze the influence of e-tax systems, tax service quality, and taxpayer awareness on the compliance of individual taxpayers at the East Pontianak Primary Tax Office (KPP Pratama Pontianak Timur). The research was conducted using a quantitative descriptive method. This study was carried out by examining data from 108 respondents who filled out questionnaires at the East Pontianak Primary Tax Office. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, classic assumption tests, multiple linear regression, hypothesis testing through t-tests and F-tests, as well as coefficient of determination tests. The results of the research show that e-tax systems, tax service quality, and taxpayer awareness simultaneously have a significant effect on the compliance of individual taxpayers in paying taxes, with the magnitude of the influence being 41.4%. Furthermore, partially, the e-tax system variable does not have a significant effect on the compliance of individual taxpayers in paying taxes. Meanwhile, tax service quality has a significant positive effect on the compliance of individual taxpayers in paying taxes. Taxpayer awareness has a significant positive effect on the compliance of individual taxpayers in paying taxes.*

**Keywords:** *E-Tax System, Tax Service Quality, Taxpayer Awareness, Compliance.*

## 1. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa memajukan kesejahteraan umum bagi seluruh bangsa Indonesia merupakan satu tujuan pemerintah negara Indonesia, hal ini dapat dicapai ketika pemerintahan di Indonesia berjalan dengan baik dan pembangunan di berbagai bidang dapat terlaksana secara tepat dan didukung dengan pembiayaan yang mencukupi. Satu diantara sumber penerimaan untuk memenuhi pembiayaan negara di Indonesia berasal dari pajak. Pajak merupakan kewajiban pembayaran yang perlu dipenuhi oleh perorangan maupun badan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dengan manfaat tidak diterima langsung. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai peran yang penting untuk berupaya terus meningkatkan penerimaan pajak. Sehingga diperlukannya kepatuhan WPOP yang semakin meningkat untuk membayar pajak. Dilaksanakannya kewajiban secara disiplin, dengan berpedoman perundangan-undangan dan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku bagi Wajib Pajak itu disebut sebagai kepatuhan WPOP (Kusuma & Wulandari, 2021). Kepatuhan pajak yang tinggi sangat diharapkan guna memenuhi pembiayaan yang dikeluarkan oleh Indonesia, namun sebaliknya kepatuhan pajak yang rendah harus dicegah dan dihindarkan oleh seluruh WPOP.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan WPOP dalam pemenuhan tanggungjawab pajaknya seperti e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran WPOP.

E-sistem pajak adalah bentuk modernisasi dalam sistem perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi dengan tujuan membuat proses pelaporan pajak lebih mudah bagi Wajib Pajak (Aslindah, 2018). Dengan adanya e-sistem yang terus berkembang memberikan kemudahan bagi WPOP dalam pemenuhan kewajiban membayar pajaknya. Upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam memanfaatkan teknologi yang semakin canggih ini dengan mengembangkan *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* yang ada di dalam e-sistem (A. A. Putra & Marsono, 2020). Ketiga program ini bertujuan untuk mempermudah WPOP dalam pelaporan pajaknya dengan tidak harus mendatangi KPP secara langsung. Dalam penelitian Putra & Marsono (2020), Dwi *et al.* (2019), Putra & Suryono (2020), memberikan bukti bahwa e-sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Namun, Patmasari *et al.* (2016), Fadilah & Sapari (2020), Ramadhanty & Zulaikha (2020) yang mengungkapkan bahwa e-sistem tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan WPOP.

Kualitas pelayanan pajak suatu negara dianggap baik jika terdukung oleh pemerintah pajak yang beroperasi dengan maksimal, petugas pajak memiliki keterampilan dan kompetensi yang tinggi, menerapkan prosedur perpajakan yang efisien, menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, aturan perpajakan yang terbaru, serta petugas mempunyai kemampuan komunikasi secara benar terhadap Wajib Pajak dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menunjukkan profesionalisme dalam memberikan layanan (Kusuma & Wulandari, 2021). Artinya, kualitas pelayanan pajak dinilai baik apabila seluruh penunjang untuk memberikan pelayanan baik itu dari petugas pajak dan sarana serta prasarana yang dirasakan Wajib Pajak terpenuhi. Dalam penelitian Ramadhanty & Zulaikha (2020), Kusuma & Wulandari (2021) memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP. Namun, Patmasari *et al.* (2016) ke arah sebaliknya.

Keadaan di mana pribadi memahami, mengakui, menjunjung, dan menuruti Undang-Undang perpajakan yang ditetapkan serta berkomitmen melaksanakan tanggungjawab pajaknya disebut kesadaran Wajib Pajak (Kusuma & Wulandari, 2021). Apabila WPOP kurang mempunyai kesadaran untuk pemenuhan kewajibannya, maka dua aspek yang berdampak kepada kepatuhan WPOP yaitu e-sistem pajak dan pelayanan pajak mungkin tidak akan memberikan hasil yang diinginkan. Meningkatnya kesadaran Wajib Pajak diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak. Sebab itu, diharapkan setiap WPOP dapat meningkatkan kesadaran mereka terhadap kewajiban pajaknya. Dalam penelitian Aryo *et al.* (2019), Ramadhanty & Zulaikha (2020), Meydianti & Haq (2022) memiliki hasil kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP. Sedangkan Hartini & Sopian (2018) menyatakan hasil kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Dengan merujuk pada permasalahan yang telah dipaparkan dan ketidakkonsistenan hasil dari riset lainnya, karena itu peneliti termotivasi mengadakan riset ini.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Variabel Penelitian**

Penelitian melibatkan dua variabel, yakni variabel independen yang berperan untuk memengaruhi variabel dependen. Dalam riset ini yang dijadikan sebagai variabel independen ialah e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, serta kesadaran WPOP. Sedangkan, variabel dependen untuk penelitian ini yaitu kepatuhan WPOP.

### Bentuk Penelitian

Penelitian bersifat deskriptif kuantitatif. Metode dipergunakan untuk pengambilan sampel adalah *Convenience Sampling*, yang termuat di kelompok *Non-Probability Sampling*. Pada saat penyebaran angket dilakukan observasi yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian terlaksanakan di KPP Pratama Pontianak Timur. Durasi penelitian untuk penyebaran angket serta pengumpulan data diperlukan selama satu bulan yaitu bulan November.

### Data

Data primer digunakan pada penelitian sebagai jenis data yang dipergunakan oleh peneliti. Data primer ini didapatkan dengan metode penyebaran angket. Angket adalah metode pengambilan data dengan melibatkan responden melalui pemberian lembar tanya jawab tertulis yang perlu diisi (Sugiyono, 2017).

### Populasi dan Sampel

Pada penelitian, yang dijadikan populasi merupakan semua WPOP yang ada di KPP Pratama Pontianak Timur yaitu 115.093 WPOP. Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti memilih rumus slovin dengan tingkat *margin of error* sebesar 10% dan hasil perhitungan menampilkan bahwa saran sampel yang direkomendasikan adalah 100 WPOP.

### Metode Analisis Data

Perangkat yang dipergunakan dalam mengelola hasil analisis regresi berganda adalah IBM SPSS 26. Dalam proses ini, terdapat beberapa langkah yaitu uji validitas dan reliabilitas data, asumsi klasik termasuk uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis yang mencakup uji t dan uji F serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini terdapat 108 responden, masing-masing variabel menunjukkan nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan nilai deviasi standarnya.

**Tabel 1. Analisis Data Deskriptif**

Descriptive Statistics				
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	24	36	30.91	3.137
X2	19	32	26.74	3.003
X3	13	24	20.35	2.638
Y	14	24	19.44	2.223
Valid N (listwise)				

Sumber: Data Diolah (2024)

Dari Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa variabel:

1. E-sistem pajak (X1) memiliki nilai minimum 24, nilai maksimum 36, nilai mean 30.91, dengan standar deviasi 3.137.
2. Kualitas pelayanan pajak (X2) memiliki nilai minimum 19, nilai maksimum 32, nilai mean 26.74, dengan standar deviasi 3.003.

3. Kesadaran Wajib Pajak (X3) memiliki nilai minimum 13, nilai maksimum 24, nilai mean 20.35, dengan standar deviasi 2.638.
4. Kepatuhan WPOP (Y) memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 24, nilai mean 19.44, dengan standar deviasi 2.223.

Pada hasil uji statistik deskriptif didapatkan nilai mean lebih besar dari deviasi standarnya, kondisi menunjukkan nilai mean variabel dipergunakan sebagai perwakilan dari banyaknya data, dikarenakan setiap nilai variabel tidak ada jangkauan yang berlebihan.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan validitas suatu angket melalui perbandingan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan tingkat *sig* 5%. Dalam mengukur validitas angket, kriteria yang digunakan adalah angket dianggap valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, dan sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung lebih kecil daripada nilai  $r$  tabel, maka angket dianggap tidak valid.

**Tabel 2. Uji Validitas**

		Correlations				
		X1	X2	X3	Y	Total X1, X2, X3, Y
X1	Pearson Correlation	1	.515**	.606**	.392**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
X2	Pearson Correlation	.515**	1	.370**	.366**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
X3	Pearson Correlation	.606**	.370**	1	.626**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Y	Pearson Correlation	.392**	.366**	.626**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108
Total X1, X2, X3, Y	Pearson Correlation	.831**	.745**	.818**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108

Sumber: Data Diolah (2024)

**Tabel 3. Perbandingan  $r$  hitung dan  $r$  tabel**

V	$r$ hitung	$r$ tabel
X1	0.831	0.1891
X2	0.745	0.1891
X3	0.818	0.1891
Y	0.721	0.1891

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dan perbandingan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel maka variabel penelitian dinyatakan validitas.

### Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, batas minimal penelitian ini dapat dianggap reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur  $> 0.60$  sedangkan jika  $< 0.60$  dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Sumber: Data Diolah (2024)

Penelitian menggunakan uji reliabilitas *alpha cronbach's* didapatkan hasil sebesar 0.808. Oleh karena nilai *alpha cronbach's* yang didapat di atas  $0.808 > 0.60$  maka penelitian disimpulkan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji statistik *one-sample kolmogrov-smirnov* digunakan untuk menguji normalitas data. Tingkat *sig* 0.05, dinyatakan model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya.

**Tabel 5. Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70113126
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.068
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057 <sup>c</sup>

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji normalitas Tabel 5 di atas, menyatakan bahwa data yang dikaji mempunyai distribusi normal tampak pada nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* senilai  $0.057 >$  dari 0.05, maka itu data bisa dilakukan proses analisis memanfaatkan regresi linear berganda.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dianggap normal adalah apabila nilai *Variance Inflation Factor*  $< 10$  dan nilai toleransi  $> 0.10$ , yang mengidentifikasi regresi tidak mengalami multikolinearitas.

**Tabel 6. Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
E-Sistem Pajak	.535	1.870
Kualitas Pelayanan Pajak	.729	1.372
Kesadaran Wajib Pajak	.628	1.592

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk X1 sebesar 0.535, nilai *tolerance* untuk X2 sebesar 0.729, dan nilai *tolerance* untuk X3 sebesar 0.628 yang masing-masing lebih dari 0.10. Sedangkan nilai VIF untuk X1 sebesar 1.870, X2 sebesar 1.372, dan X3 sebesar 1.592 yang masing-masing  $< 10$  maka dinyatakan bahwa tidak timbul indikasi multikolinearitas dalam model regresi.

### Uji Heterokedastisitas

Dalam uji heterokedastisitas hipotesis diterima jika koefisien *Sig* lebih besar sama dengan dari 0,05, sementara ditolak jika koefisien *Sig* kurang dari 0,05 (Ghozali, 2018).

**Tabel 7. Uji Heterokedastisitas**

Model	t	Sig.	
1	(Constant)	1.388	.168
	X_1	1.235	.220
	X_2	.149	.882
	X_3	-1.984	.050

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil uji heterokedastisitas menerapkan hasil uji *glejser* menampilkan tidak terdapat indikasi heterokedastisitas berdasarkan nilai signifikan (*sig.*) yang diperoleh pada variabel e-sistem pajak (0.220), kualitas pelayanan pajak (0.882) dan kesadaran WPOP (0.050) yang masing-masing nilai tersebut  $\geq 0.05$  sehingga dinyatakan tidak mengalami indikasi heterokedastisitas atau homoskedastisitas dalam model regresi.

### Regresi Linear Berganda

Bentuk pengujian analisis regresi linear berganda dilakukan menggunakan model persamaan:

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

**Tabel 8. Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	7.042	1.837
E-Sistem Pajak	-.043	.073
Kualitas Pelayanan Pajak	.130	.065
Kesadaran Wajib Pajak	.503	.080

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = 7.042 - 0.043X_1 + 0.130X_2 + 0.503X_3 + e$$

1. Kepatuhan WPOP mempunyai nilai konstanta sebesar 7.042. Kondisi ini menyatakan jika semua variabel independen yang mencakup e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran WPOP bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepatuhan WPOP dalam membayar pajak adalah 7.042.
2. E-sistem pajak mempunyai nilai koefisien sebesar -0.043. Kondisi ini menyatakan jika nilai variabel e-sistem pajak mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kebalikannya nilai kepatuhan WPOP dalam pembayaran pajaknya akan mengalami penurunan senilai 0.043, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.
3. Kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai koefisien sebesar 0.130. Kondisi ini menyatakan jika nilai variabel kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan 1%, maka nilai kepatuhan WPOP dalam membayar pajaknya akan bertambah senilai 0.130, dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
4. Kesadaran Wajib Pajak mempunyai nilai koefisien sebesar 0.503. Kondisi ini menyatakan jika nilai variabel kesadaran Wajib Pajak mengalami kenaikan 1%, maka nilai kepatuhan WPOP dalam membayar pajak akan bertambah senilai 0.503, dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

## Uji Hipotesis

### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan  $\alpha$  sebesar 5%.

**Tabel 9. Uji F**

Model	F	Sig.
Regression	24.508	.000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0.000. Karena probabilitas signifikansi  $0.000 < 0.05$  ( $\alpha=5\%$ ), maka hasil dari model regresi menunjukkan bahwa variabel e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran WPOP secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima.

### Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t membandingkan nilai signifikansi (*p-value*) dengan tingkat kepercayaan yang telah ditetapkan. Jika nilai signifikansi  $>0.05$  maka hipotesis ditolak, sebaliknya jika nilai signifikansi  $<0.05$  maka hipotesis diterima (Ghozali, 2018).

**Tabel 10. Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	7.042	1.837		3.832	.000
E-Sistem Pajak	-.043	.073		-.590	.556
Kualitas Pelayanan Pajak	.130	.065		2.001	.048
Kesadaran Wajib Pajak	.503	.080		6.307	.000

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil pada Tabel 10 di atas menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. E-sistem pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, ini terbukti dengan tingkat signifikan sebesar  $0.556 > 0.05$  serta nilai koefisien  $\beta$  sebesar  $-0.043$  dan hipotesis pertama (H1) ditolak.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP, ini terbukti dengan tingkat signifikan sebesar  $0.048 < 0.05$  serta nilai koefisien  $\beta$  sebesar  $0.130$  dan hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP, ini terbukti dengan tingkat signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  serta nilai koefisien  $\beta$  sebesar  $0.503$  dan hipotesis ketiga (H3) diterima.

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

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan menghitung besaran variabel independen memiliki dampak terhadap variabel dependen.

**Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.644 <sup>a</sup>	.414	.397	1.725

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi Tabel 11 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi atau nilai  $R^2$  senilai 0.414. Besarnya angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0.414 atau 41.4% yang berarti bahwa pengaruh dari variabel e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran WPOP terhadap kepatuhan WPOP sebesar 41.4%, sedangkan 58.6% terpengaruh oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang belum diteliti pada penelitian ini.

### **Pengaruh e-sistem pajak terhadap kepatuhan WPOP**

Hasil penelitian variabel e-sistem pajak terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak setelah diuji hipotesis menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan, kondisi ini terbukti dengan tingkat  $sig$  senilai  $0.556 > 0.05$  serta nilai koefisien  $\beta$  senilai  $-0.043$  dan hipotesis pertama (H1) ditolak. Kondisi mengindikasikan bahwa peningkatan e-sistem pajak tidak meningkatkan kepatuhan WPOP dalam membayar pajak.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa e-sistem pajak termasuk penyebab luar tidak bisa meningkatkannya kepatuhan WPOP. Ini dikarenakan selain faktor eksternal, faktor internal yaitu motivasi dari WPOP itu sendiri juga memengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak dalam teori atribusi. Dilihat dari dorongan WPOP untuk pembayaran pajaknya, apabila dorongan untuk patuh memenuhi kewajibannya telah menurun, maka e-sistem pajak yang baik tidak mengalami peningkatan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakannya atau dikatakan sia-sia. *Theory of Perceived Behavior* (TPB) memperkuat teori atribusi yang menyatakan bahwa keputusan untuk bertindak patuh dalam melakukan kewajibannya itu kembali kepada diri sendiri WPOP. Hal ini menunjukkan bahwa WPOP tidak melihat e-sistem pajak sebagai faktor eksternal untuk menjadi tolak ukur dalam patuh membayar pajak. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan kepada WPOP diindikasikan bahwa kesalahan dalam mengenal fungsi dari *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* serta kesalahan untuk menginput data yang sering dilakukan seperti kesalahan menginput data KAP (Kode Akun Pajak) dan KJS (Kode Jenis Setoran).

Penelitian sesuai dengan Patmasari *et al.* (2016), Fadilah & Sapari (2020), Ramadhanty & Zulaikha (2020) yang menyimpulkan bahwa e-sistem tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan WPOP.

### **Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan WPOP**

Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak setelah diuji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif, kondisi ini terbukti dengan  $sig$  senilai  $0.048 < 0.05$  serta nilai koefisien  $\beta$  sebesar 0.130 dan hipotesis kedua (H2) diterima. Kondisi mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak juga meningkatkannya kepatuhan WPOP dalam membayar pajak dan sebaliknya.

Menurut Zainuddin (2018) melalui layanan secara optimal dari pegawai pajak, prosedur pajak yang tepat dan praktis, serta seminar terkait perpajakan menunjukkan dorongan kepada WPOP supaya patuh perpajakan, sehingga mewujudkan WPOP mempunyai keseriusan untuk menjalankan kewajiban pajaknya. Apabila WPOP merasakan senang selama membayar pajaknya memicu adanya kepastian akan intensi yang diperoleh WPOP dari layanan yang diberi oleh pegawai perpajakan, sehingga memunculkan besarnya dorongan WPOP untuk berperilaku taat membayar pajak.

Hasil dari penelitian selaras dengan riset Ramadhanty & Zulaikha (2020), Kusuma & Wulandari (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.



### **Pengaruh kesadaran WPOP terhadap kepatuhan WPOP**

Hasil penelitian variabel kesadaran WPOP terhadap kepatuhan WPOP untuk membayarkan pajaknya setelah diuji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif, kondisi ini terbukti karena tingkat *sig* senilai  $0.000 < 0.05$  serta nilai koefisien  $\beta$  sebesar 0.503 dan hipotesis ketiga (H3) diterima. Kondisi mengindikasikan bahwa peningkatan kesadaran WPOP akan meningkatkan kepatuhan WPOP dalam membayar pajak dan sebaliknya.

Menurut Donofan & Afriyenti (2021) kesadaran WPOP memiliki pengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan pajak. Kesadaran yang dimiliki oleh WPOP akan memengaruhi WPOP untuk berkelakuan patuh atau tidak patuh sesudah WPOP menyadari manfaat yang diperoleh ketika WPOP memilih untuk melakukan pembayaran pajaknya yang krusial untuk membantu dalam pembangunan negara.

Hasil dari penelitian selaras dengan penelitian Aryo *et al.* (2019), Ramadhanty & Zulaikha (2020), Meydianti & Haq (2022) yang menyimpulkan bahwa kesadaran WPOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

### **Pengaruh e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran WPOP terhadap kepatuhan WPOP**

Menurut teori atribusi, atribusi internal atau eksternal memengaruhi perilaku seseorang. Penelitian ini, teori atribusi digunakan untuk meninjau e-sistem pajak dan kualitas pelayanan pajak tergolong ke dalam atribusi eksternal dan kesadaran WPOP termasuk ke dalam atribusi internal. Hasil pengujian secara simultan dari pengaruh e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran Wajib Pajak membuktikan adanya pengaruh signifikan positif. Kondisi ini memberikan bukti bahwa peningkatan ketiga variabel ini secara simultan akan meningkatkan kepatuhan WPOP dalam pemenuhan pajaknya dan sebaliknya. Besarnya dampak yang diberikan dari e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran WPOP terhadap kepatuhan WPOP untuk pemenuhan kewajibannya secara simultan yaitu 41.4% dan lainnya disebabkan karena variabel lain senilai 58.6%. Dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ , yang memperlihatkan bahwa H4 diterima. Artinya, teori atribusi mampu mendukung hasil dari riset yang dilakukan.

## **4. SIMPULAN**

### **Simpulan**

Sesuai hasil analisis dan pemaparan yang sudah dipaparkan, disimpulkan ternyata e-sistem pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP sedangkan kualitas pelayanan pajak dan kesadaran WPOP secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP. Serta, e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran WPOP secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak di KPP Pratama Pontianak Timur.

### **Implikasi**

DJP dihimbau lebih intensif dalam memberikan penyuluhan kepada setiap orang mengenai e-sistem pajak serta bagi WPOP khususnya, untuk dapat lebih memberikan peningkatan kepatuhan dalam membayar pajak dengan adanya kesadaran dari diri-sendiri tanpa adanya tekanan atau paksaan.

### Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ialah peneliti masih belum mampu menjangkau sebagian dari populasi WPOP di KPP Pratama Pontianak Timur. Selain itu, penelitian hanya mempergunakan tiga variabel independen ialah e-sistem pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran WPOP, yang mana terdapat banyak faktor atau variabel lain yang bisa digunakan untuk mengukur kepatuhan WPOP dalam membayar pajak. Serta dalam penyebaran angket, masih banyak WPOP yang tidak mau berpartisipasi dalam mengisi angket. Peneliti kedepannya disarankan dapat menambah atau memilih variabel independen lainnya yang tidak dipergunakan pada penelitian seperti agama, umur, jenis kelamin, pendidikan, sistem regulasi perpajakan, dan sanksi perpajakan.

### 5. REFERENSI

- Aryo, P., Galih, W., Sugeng, I., Yeni, P., & Sandhika, Cipta Bidhari Nurcahyaning, D. K. (2019). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi Universitas Pgri Kediri*, 4(1), 18–31.
- Aslindah. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kpp Pratama Makassar Selatan. *Transcommunication*, 1–91.
- Direktorat Jenderal Pajak Pajak. (2011). Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor Se-84/Pj/2011 Tentang Pelayanan Prima.
- Donofan, I., & Afriyenti, M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Tingkatpenghasilan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan. *Jurnal Ekspolorasi Akuntansi (Jea)*, 3(4), 859–875.
- Dwi, G. S., Tanno, A., & Novel, I. (2019). Pengaruh Penerapan E-Sistem, Sanksi Pajak Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Pribadi Pelaku Bisnis di Kpp Pratama Bukittinggi). *Jurnal Benefita*, 4(3), 477–491.
- Fadilah, K., & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filing Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9, 1–15. [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id),
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartini, O. S., & Sopian, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees). *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, X(2), 43–56.
- Hooper, E. (2018). *Attribution Theory: The Psychology of Interpreting Behavior*.
- Kusuma, G. I., & Wulandari, S. (2021). *The Effect of The Implementation of The E-Filling System, Level Of Tax Understanding, Taxpayer Consciouness, Service Quality And Tax Incentives On Taxpayer Compliance In West Semarang*. In *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi* (Vol. 454, Issue 4).
- Meydianti, R., & Haq, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi si Lingkup DKI Jakarta. *Jist*, 3(9), 991–1001.
- Patmasari, E., Trimurti, & Suhendro. (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. *Seminar Nasional Ienaco*, 549–556.
- Putra, A. A., & Marsono, S. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (E-Registration, E-Filing, Dan E-Billing) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang

- Pribadi. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 45–55.
- Putra, I. S. P., & Suryono, B. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(3), 1–21.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Sasmita, S. N. A. (2013). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Laporan Kewajiban Perpajakan Di Semarang (Studi Umkm Di Semarang). *Jurnal Akuntansi*.
- Savitri, N. A., & Damayanti, T. W. (2018). Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepatuhan Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 1(1), 21–37.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Zainuddin. (2018). Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Netra*, Vol.1(1).