

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Study Kasus Pada Kantor KPP Pratama Padang 1)

Oleh

Fausal¹, Afrizon², & Nurhuda³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang

²Dosen Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang

E-Mail: fausal084@gmail.com, afrizon@gmail.com, & nurhuda_n@bunghatta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan E-Filling terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama I. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung oleh peneliti. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dan pengujian t-statistik. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama I Padang sedangkan pelayanan fiskus dan penerapan E-Filling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama I Padang.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filling & Kepatuhan Wajib Pajak

A. PENDAHULUAN

Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pungutan pajak ini yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajibannya atau dengan kata lain masih banyaknya terjadi tunggakan pajak. Menurut [1] tingkat kepatuhan wajib pajak orang perorangan (WPOP) untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah, hal tersebut dikarenakan wajib pajak berusaha untuk membayar pajak terhutangnya lebih kecil dari pada yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya.

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum [2]

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah tunduk atau patuh pada ajaran dalam perpajakan, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan [3].

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Padang di Kota Padang sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 99,94 responden namun untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil sampel sebesar 100 responden. Pada penelitian ini variabel yang digunakan dapat

dikelompokkan menjadi dua kelompok. Variabel pertama adalah variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, sedangkan yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan E-Filling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dan pengujian t-statistik.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh ringkasan hasil terlihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1
Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Keterangan	Koefisien Regresi	t-hitung	Alpha	Kesimpulan
Constanta	18.128			
Pengetahuan Perpajakan	0.202	1.231	0.05	H ₁ Ditolak
Pelayanan Fiskus	0.155	2.113	0.05	H ₂ Diterima
Penerapan E-Filling	0.189	2.713	0.05	H ₃ Diterima

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan variabel pengetahuan perpajakan diperoleh nilai sig 0.221, nilai tersebut jauh diatas 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan penerapan E-Filling memiliki nilai sig dibawah 0.05 sehingga dapat disimpulkan pelayanan fiskus dan penerapan E-Filling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak pribadi di KPP Pratama Padang I.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan penerapan E-Filling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak pribadi di KPP Pratama Padang I.

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis disarankan fiskus harus bertindak profesional dan memiliki mental yang siap melayani para WP dengan sebaik-baiknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan WP agar dapat meningkatkan

pelayanan fiskus bagi WP. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya selain itu bagi Kantor Pajak Pratama Padang Satu harus menggiatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai dampak positif terhadap pembayaran pajak kepada pemerintah supaya wajib pajak akan taan membayar pajak setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Erawati, "Pengaruh Pajak, Tunneling Incentive, Dan Mekanisme Bonus Terhadap Transfer Pricing," *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, p. hal. 1-25, 2020.
- [2] M. Amri, "Pengaruh kualitas pelayanan, Pemahaman perpajakan dan keadilan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pekanbaru," *J. ASET (Akuntansi Riset)*, vol. 1, no. 9, pp. 1-14, 2017.
- [3] Afriyanah and Waluyo, "Pengaruh Jumlah Wajib Pajak, Luas Lahan, Jumlah Bangunan, dan Laju Inflasi Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Studi Empiris Pada Kecamatan Di Kota Tangerang," *Ultim. Account.*, vol. 7, no. 1, pp. 36-53, 2015.