

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah mereka para WPOP non karyawan tercatat di KPP Pratama Wonosari tahun 2024. Teknik purposive sampling digunakan dalam penentuan sampel, kriteria responden yakni mereka para WPOP non karyawan dengan kepemilikan NPWP serta yang memiliki pekerjaan bebas atau kegiatan usaha. Penyebaran kuesioner yang dilakukan, banyak kuesioner yang tidak diberikan kembali dan pengisian kuesioner yang kurang lengkap. Sehingga kuesioner bisa diolah lebih lanjut dalam penelitian sejumlah 73. Data kuesioner ini ialah data primer yang dikumpulkan dengan cara penyebaran secara langsung kepada orang-orang yang memenuhi kriteria responden penelitian. Data penelitian selanjutnya diolah dengan program

Statistical Product and Service Solution (SPSS) 26.

Responden dikelompokkan dalam beberapa karakterisasi yakni berdasarkan jenis kelamin, usia serta pendidikan terakhir seperti yang tertera berikut ini:

1. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	42	57,5%
Perempuan	31	42,5%
Total	73	100%

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel 4.1 menunjukkan jika responden didominasi oleh wajib pajak yang berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Persentase Usia Responden

Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
20 – 30	11	15,1
31 – 40	17	23,3
41 – 50	27	37
>50	18	24,7
Total	73	100

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel 4.2 menjelaskan jika responden didominasi oleh WP dengan rentang usia 41-50 tahun.

3. Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMP	7	9,6
SMA	47	64,4
Diploma	4	5,5
S1	14	19,2
S2	1	1,4
Total	73	100

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel 4.3 menunjukkan jika responden didominasi dengan Pendidikan terakhir SMA.

B. Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Keabsahan atau valid tidaknya data kuesioner pada penelitian ini dapat diuji dengan metode Uji Validitas, yaitu dengan menggunakan SPSS 26, dengan menginput skor dari setiap variabel dan skor total ke SPSS. Apabila r hitung teridentifikasi lebih besar dari r tabelnya maka suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau sah (Ghozali, 2018). Sejumlah 73 sampel digunakan pada penelitian ini, sehingga untuk melihat nilai r tabel, yakni $df = n - 2 = 73 - 2 = 71$. Nilai signifikansi menggunakan 0.05, maka didapat nilai r tabel sejumlah 0.2303.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas

Pengetahuan Perpajakan (X1)			
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.750	0.2303	Valid
X1.2	0.586		
X1.3	0.611		
X1.4	0.671		
X1.5	0.476		
X1.6	0.675		

Kualitas Pelayanan (X2)			
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0.617	0.2303	Valid
X2.2	0.624		
X2.3	0.756		
X2.4	0.864		
X2.5	0.903		

X2.6	0.887	0.2303	Valid
X2.7	0.773		
X2.8	0.809		
X2.9	0.902		
X2.10	0.876		
X2.11	0.866		
X2.12	0.837		

Penerapan <i>E-Filing</i>			
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0.881	0.2303	Valid
X3.2	0.933		
X3.3	0.954		
X3.4	0.914		
X3.5	0.784		

Penerapan <i>E-Billing</i>			
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.1	0.808	0.2303	Valid
X4.2	0.926		
X4.3	0.826		
X4.4	0.871		

Kepatuhan Wajib Pajak			
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0.720	0.2303	Valid
Y.2	0.777		
Y.3	0.791		
Y.4	0.826		
Y.5	0.833		
Y.6	0.812		
Y.7	0.870		

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.4 menjelaskan jika nilai r hitung keseluruhan item kuesioner lebih besar dari r tabel, disimpulkan seluruh item kuesioner valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan sebagai uji akurasi, konsistensi suatu indikator kuesioner dalam pemakaiannya berulang. Uji ini dilakukan menggunakan nilai Cronbach Alpha dengan perangkat lunak SPSS 26. Apabila Cronbach Alpha > 0,60, variabel dinyatakan reliabel (Ghozali,2018).

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,673	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,952	
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,953	
Penerapan <i>E-Billing</i>	0.879	
Kepatuhan Wajib Pajak	0.906	

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.5 menjelaskan jika seluruh variabel dinyatakan reliabel, diperoleh Cronbach Alpha dari semua variabel $> 0,60$.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Berfungsi menguji apakah model regresi terdistribusi normal atau tidak. Normal ataupun tidaknya distribusi data diketahui dengan cara uji Kolmogorov-Smirnov. Ketika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $> 0,05$, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	73
Test Statistic	0,136
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.002 ^c
Exact Sig. (2-tailed)	0,125

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.6 didapatkan *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,125, angka ini lebih besar dari 0,05. Disimpulkan jika model regresi berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Berfungsi menunjukkan korelasi antar variabel bebas dalam suatu model regresi. Model dinilai baik ketika tidak terjadi korelasi. Multikolinearitas diketahui dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Ketika nilai *tolerance* $> 0,10$ serta nilai VIF < 10 , maka multikolinieritas tidak terjadi pada model regresi (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan Perpajakan	0,614	1,629
Kualitas Pelayanan	0,524	1,910
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,400	2,502
Penerapan <i>E-Billing</i>	0,629	1,590

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.7 menunjukkan nilai *tolerance* > 0,10 serta VIF < 10 pada setiap variabel bebas. Dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi tersebut.

c) Uji Heteroskedastisitas

Berfungsi menguji eksistensi heteroskedastisitas dengan cara uji *Glejser*. Ketika nilai sig. > 0,05 diartikan sebagai tidak adanya heteroskedastisitas dalam model regresi, dan model regresi seperti itu merupakan model regresi yang baik (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
Pengetahuan Perpajakan	0,496
Kualitas Pelayanan	0,713
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,578
Penerapan <i>E-Billing</i>	0,482

Sumber: Data diolah, 2024

Data tabel 4.8 menjelaskan sig. pada semua variabel > 0,05. Disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan analisis ini ialah untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 9 Hasil analisis Regresi Linear Berganda

Model	B
Konstanta	11,692
Pengetahuan Perpajakan	0,173
Kualitas Pelayanan	0,071
Penerapan <i>E-Filing</i>	0,399
Penerapan <i>E-Billing</i>	0,125

Sumber: Data diolah, 2024

Maka persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan adalah:

$$Y = 11,692 + 0,173X_1 + 0,071X_2 + 0,399X_3 + 0,125X_4 + e$$

Interpretasi dari hasil tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Konstanta (b_0) bernilai 11,692 dapat diinterpretasikan sebagai besarnya kepatuhan pajak yang akan mencapai angka 11.692 ketika semua variabel independen yang mencakup pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan penerapan *e-billing* tersebut bernilai nol..
- b) Koefisien regresi pengetahuan perpajakan bernilai 0,173, dapat diartikan dengan kepatuhan WP yang akan naik sejumlah 0,173 ketika variabel ini meningkat sebanyak 1 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- c) Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai 0,071 dapat diartikan dengan meningkatnya kepatuhan WP hingga 0,071 ketika kualitas pelayanan meningkat sebanyak 1 Satuan, asumsi variabel lain konstan.
- d) Koefisien regresi penerapan *e-Filing* bernilai 0,399 dapat diartikan dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak hingga 0,399 ketika penerapan *e-Filing* meningkat sebanyak 1 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- e) Koefisien regresi penerapan *e-billing* bernilai 0,125 dapat diartikan dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak hingga 0,125 ketika variabel

penerapan *e-billing* meningkat sebanyak 1 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

4. Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji parsial adalah pengujian variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual. Untuk memutuskan hasil pengujian Uji t dilakukan dengan cara (Ghozali, 2018):

- 1) Ketika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, disimpulkan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.
- 2) Ketika nilai $\text{sig.} < 0,05$, maka H_a dapat diterima dan H_o ditolak.

Tujuh puluh tiga sampel penelitian yang diolah, besarnya nilai t tabel dapat diketahui dengan persamaan berikut:

$$df = \alpha; n-k-1 = 0,05; 73-4-1 = 0,05; 68.$$

Dari perhitungan tersebut, diperoleh t tabel bernilai 1,9954.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji Statistik t)

Model	t hitung	Sig.	Hipotesis
Pengetahuan Perpajakan	1,058	0,294	Hipotesis ditolak
Kualitas Pelayanan	0,844	0,402	Hipotesis ditolak
Penerapan <i>E-Filing</i>	2,058	0,043	Hipotesis diterima
Penerapan <i>E-Billing</i>	0,523	0,603	Hipotesis ditolak

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.10 menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dapat dijabarkan dalam beberapa poin hipotesis seperti berikut:

1. Hipotesis 1

Nilai t hitung pengetahuan perpajakan bernilai $1,058 < 1,9954$ dan nilai sig. $0,294 > 0,05$. Nilai ini menjelaskan pengetahuan perpajakan tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dan dengan demikian hipotesis 1 **ditolak**.

2. Hipotesis 2

Nilai t hitung kualitas pelayanan bernilai $0,844 < 1,9954$ serta nilai sig. $0,402 > 0,05$, artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dan dengan demikian hipotesis 2 **ditolak**.

3. Hipotesis 3

Nilai t hitung penerapan *E-Filing* bernilai $2,058 > 1,9954$ serta nilai sig. $0,043 < 0,05$ menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP, sehingga hipotesis 3 **diterima**.

4. Hipotesis 4

Nilai t hitung penerapan *e-Billing* sebesar $0,523 < 1,9954$ dan nilai sig. $0,603 > 0,05$ artinya penerapan *e-Billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP, sehingga hipotesis 4 **ditolak**.

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji ini pada dasarnya menguji secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketika sig. $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 73, dan jumlah variabel (k) yang digunakan sejumlah 5, sehingga diperoleh $df_1 = k - 1 = 4$ dan $df_2 = 73 - 5 = 68$. Dari pengujian ini, diperoleh nilai F tabel sebesar 2,51.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
Regression	7,517	0,000 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.11 menjelaskan F hitung bernilai $7,517 > 2,51$ (F tabel) dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Data tersebut menjelaskan pengaruh signifikan dari

variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan WP. Dengan demikian, hipotesis 5 **diterima**.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dapat mengukur kemampuan model variabel bebas dalam menggambarkan variasi variabel terikat. Kuatnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat diuji dengan mencari nilai *Adjusted R square*. Ketika nilainya mendekati 1, maka kontribusinya semakin kuat. Sebaliknya, ketika mendekati 0, maka semakin kecil pengaruh dan kontribusi yang diberikan (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	Adjusted R Square
1	0,266

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.12 menjelaskan koefisien determinasi bernilai 0,266 atau 26,6% yang berarti bahwa sebesar 26,6% kepatuhan WP dipengaruhi oleh faktor pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan penerapan *e-billing*. Nilai sisa sebesar 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji statistik t diperoleh t hitung bernilai $1,058 < 1,9954$ dan nilai sig. $0,294 > 0,05$ yang mengindikasikan tidak adanya pengaruh signifikan. Dengan demikian, H1 ditolak dan H0 diterima, artinya pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi WP dalam melakukan administrasi perpajakan, menghitung pajak terutang, mengisi serta melapor kewajibannya (Aninda dkk, 2023). Pengetahuan perpajakan

mencakup pengetahuan tentang peraturan umum, sistem, serta tentang manfaat atau peran pajak (Indah & Fadhila, 2020). Menurut Fitriani (2017) dalam Nilla & Widyawati (2021) pengetahuan yang rendah cenderung menimbulkan sikap untuk menghindari, lalai, bahkan menolak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu faktor dalam teori atribusi yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan adalah faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri WP yang sifatnya mampu mempengaruhi perilakunya dalam memenuhi kewajiban wajib pajaknya. Pernyataan teori ini yang seharusnya menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan mampu memberikan pengaruh terhadap kepatuhan berbeda pada hasil penelitian ini yang memperoleh bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh pada penelitian ini justru menunjukkan tidak berpengaruhnya pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan. Hal ini disebabkan oleh adanya WP kurang memahami sepenuhnya tentang peraturan perpajakan yang berlaku, yang mana dari jawaban responden bahwa masih ada ditemukan WP yang tidak tahu menahu tentang peraturan perpajakan mengenai sanksi atau denda administrasi sebagai bentuk efek dari keterlambatan pelaporan pajak. Wajib pajak juga tidak mengetahui jika pajak merupakan suatu pungutan negara yang bersifat memaksa, sehingga WP merasa pembayaran dan pelaporan kewajibannya bukanlah suatu keharusan yang menjadi penyebab wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada kuesioner juga ditemukan data bahwa faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan ialah belum pahamnya para wajib pajak tentang sistem perpajakan yang diterapkan yakni *Self Assesment System* dan tarif yang berlaku. Wajib pajak yang tidak mengerti terkait sistem perpajakan yang berlaku serta tidak mengetahui tarif yang berlaku dan tidak paham sepenuhnya tentang tata cara perhitungan, pembayaran, pengisian dan

pelaporan SPT. Faktor lain yang mempengaruhi adalah wajib pajak belum sepenuhnya memahami peran dan manfaat pajak itu sendiri. Wajib pajak tidak mengetahui tujuan dari pemungutan pajak adalah untuk pembiayaan negara. Hal-hal tersebut dapat diindikasikan karena kurangnya sosialisasi kepada WP, sehingga pengetahuan tentang peraturan, sistem, dan manfaat perpajakan masih cukup rendah. Rendahnya tingkat pengetahuan mengenai perpajakan juga dapat diindikasikan dari latar belakang pendidikan responden, di mana responden dalam penelitian ini masih terdapat lulusan SMP dan didominasi oleh lulusan SMA yang sangat jarang terpapar terkait pengetahuan dasar mengenai perpajakan. Rendahnya tingkat pengetahuan yang dimiliki menjadi penyebab keengganan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sari et al. (2019) mengatakan bahwa jika pengetahuan tentang perpajakan minim, menyebabkan WP tidak tahu dalam menentukan sikap yang benar. Dapat disimpulkan bahwa karena rendahnya tingkat pengetahuan yang dimiliki yang menyebabkan pengetahuan perpajakan tidak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Hasil ini memperkuat penelitian Sharini & Asyik (2021) mengungkapkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Penelitiannya menyatakan bahwa persepsi WP yang seolah-olah mengerti mengenai peraturan akan menyepelkan sanksi. Rendahnya pengetahuan rentan membuat wajib pajak dikenai denda dan sanksi administrasi apabila telat dalam menyampaikan kewajibannya sehingga WP akan dirugikan yang menyebabkan penurunan tingkat kepatuhan. Hal ini didukung dari jawaban responden, di mana masih ditemukan WP tidak mengetahui terkait peraturan yang berlaku, bahwa apabila telat dalam membayar dan melaporkan kewajibannya akan mendapatkan sanksi administrasi ataupun pidana. Penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian Nasiroh & Afiqoh (2023) mengungkapkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Penelitian tersebut mengungkapkan

rendahnya tingkat kepatuhan WP dikarenakan minimnya pengetahuan yang dimiliki, menyebabkan motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya juga menjadi rendah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t statistik diperoleh t hitung bernilai $0,844 < 1,9954$ dan nilai sig. sebesar $0,402 > 0,05$ berarti tidak terdapat pengaruh signifikan. Maka disimpulkan H2 ditolak dan H0 diterima, artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Pelayanan perpajakan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya (Atarmawan, 2020). Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan implementasi sistem perpajakan yang efektif dan efisien serta kemampuan pelayanan aparatur perpajakan yang menciptakan rasa nyaman dan puas bagi wajib pajak. Dalam peningkatan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan standarisasi yang harus diimplementasikan oleh kantor pelayanan pajak (Syafira & Nasution, 2021).

Faktor dalam teori atribusi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah faktor eksternal, yang menjelaskan tentang faktor dari luar diri WP yang mampu mempengaruhi perilaku WP untuk memenuhi kewajibannya. Teori ini dapat menjelaskan apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak mampu meningkatkan kepatuhannya. Tingginya tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh pelayanan yang semakin baik (Yuliatic & Fauzi, 2020). Namun, pernyataan dari teori yang seharusnya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh terhadap kepatuhan berbeda pada hasil yang ditemukan, menemukan jika kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Sesuai jawaban responden, bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhannya. Hal tersebut dikarenakan masih ada ditemukan wajib pajak yang merasakan kelambanan dari pelayanan aparat perpajakan dalam mengatasi permasalahan atau keluhannya. Faktor lain yang mempengaruhi adalah bahwa masih ada wajib pajak dalam menerima pelayanan yang diberikan tidak merasa mendapatkan kenyamanan dan keamanan dan merasa bahwa aparat perpajakan belum sepenuhnya paham akan kebutuhan wajib pajak. Menurut Hermianti dkk (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan disebabkan karena ditemukan WP yang merasa serta mengalami kesulitan dalam pelayanan yang diterima dari aparat perpajakan, seperti lambannya proses, menerima sikap yang kurang ramah, proses penyelesaian masalah perpajakan yang rumit, dan kendala lainnya. Karena hal tersebut mengakibatkan keengganan wajib pajak dan cenderung menghindar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Meskipun kualitas pelayanan berupa fisik seperti ruangan dan fasilitas kantor pajak yang memadai dan nyaman serta pengetahuan aparat perpajakan yang luas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, namun hal tersebut tidak cukup dalam mempengaruhi kepatuhan WP dalam pemenuhan kewajibannya. Maka dapat disimpulkan bahwa jika indikator-indikator lain tidak tercapai maka dapat menyebabkan penurunan kepatuhan dalam pemenuhan kewajibannya.

Hasil ini ini memperkuat penelitian Lestari dkk, (2023) menyatakan jika kepatuhan WP tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Penelitian tersebut mengungkapkan belum optimalnya pelayanan yang diterima dapat menyebabkan penurunan kepatuhan. Hasil ini juga mendukung penelitian Dewi et al. (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan WP. Hasil penelitiannya menyatakan jika ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima dari aparat perpajakan menjadi penyebab penurunan kepatuhan.

3. Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t statistik diperoleh t hitung bernilai $2,058 > 1,9954$ dan nilai sig. $0,043 < 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan. Disimpulkan bahwa H3 diterima dan H0 ditolak, artinya penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Sistem *e-filing* ialah salah satu cara pelaporan atau pemberitahuan perpanjangan SPT secara *online* dengan mengakses *website* resmi DJP. Tujuan penerapan sistem ini adalah membantu penghematan biaya serta mempermudah dalam penyampaian SPT (Sharini & Asyik, 2021). Menurut Purnaningsih & Noviani (2019) dalam Lestari dkk (2023), penerapan *e-filing* adalah untuk memberikan kemudahan pada saat melaporkan kewajiban perpajakannya, sehingga penerimaan perpajakan juga meningkat. Penerapan *e-filing* ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan WP, sehingga termotivasi melaporkan kewajiban perpajakannya melalui sistem ini.

Teori yang relevan dengan penerapan sistem *e-filing* adalah teori TAM. Teori ini menjelaskan tentang persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan suatu sistem berbasis teknologi dapat menggambarkan pengaruh dari penerimaan teknologi tersebut oleh pengguna. Menurut Sharini & Asyik (2021), apabila wajib pajak memandang reformasi administrasi perpajakan mampu memberikan manfaat, maka hal tersebut akan melandasi sikap yang positif sehingga mampu membantu dalam meningkatkan kepatuhan. Hal ini mendukung hasil yang ditemukan bahwa dengan penerapan sistem *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya. Maka disimpulkan bahwa wajib pajak memandang dengan pengimplementasian *e-filing* mampu memberikan manfaat, kemudahan, serta penghematan biaya maupun waktu dalam penyampaian SPT.

Berdasarkan jawaban dari responden bahwa kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya dipengaruhi secara signifikan melalui penerapan *e-filing*. Sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner yang menyatakan bahwa adanya sistem *e-filing* memberikan kemudahan karena merasa pengisian SPT dapat dilakukan kapan dan di mana saja. Membantu dalam melaporkan SPT secara tepat dan cepat, sehingga terhindar dari keterlambatan pelaporan. Wajib pajak juga merasa bahwa dengan penerapan *e-filing* mampu mengefisiensi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan karena tidak harus mendatangi kantor pajak. Karena hal-hal tersebut mampu mendorong WP untuk menggunakan sistem ini, sehingga kepatuhan dapat meningkat. Wajib pajak akan memiliki pandangan dan persepsi yang baik atas penerapan *e-filing* yang berarti bahwa pengembangan teknologi administrasi perpajakan mampu memberikan kemudahan dan tidak mempersulit serta mampu memberikan manfaat yang cukup besar dalam penyampaian kewajibannya. Dengan penerapan sistem ini juga mampu menghemat biaya yang dikeluarkan (Sharini & Asyik, 2021).

Penelitian ini memperkuat penelitian Sharini & Asyik (2021) mengungkapkan bahwa secara signifikan kepatuhan WP dipengaruhi oleh penerapan *e-filing*. Penelitiannya menjelaskan jika penerapan *e-filing* mampu meningkatkan kepatuhan, di mana WP memiliki persepsi positif akan penerapan *e-filing*. Wajib pajak menilai dapat memberi manfaat yang sangat besar dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, dapat menghemat biaya dan waktu yang dikeluarkan karena diakses kapan dan di mana saja, meminimalisir penggunaan kertas sehingga lebih ramah lingkungan, serta dapat terhindar dari keterlambatan pelaporan kewajiban. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian Fadilah & Sapari (2020) mengungkapkan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan. Penelitiannya mengungkapkan penerapan *e-*

filing mampu memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan serta penyampaian SPT Tahunan.

4. Pengaruh Penerapan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t statistik diperoleh t hitung bernilai $0,523 < 1,9954$ dan sig. $0,603 > 0,05$ artinya tidak terdapat pengaruh signifikan. Disimpulkan H_4 ditolak dan H_0 diterima yang berarti penerapan *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

E-billing merupakan suatu sistem pembayaran secara elektronik yang berbasis aplikasi dengan tujuan memberi kemudahan. Menurut Bandiyono & Septiana (2018) dalam Nilla & Widyawati (2021), bahwa penerapan *e-billing* dilatarbelakangi oleh (1) metode pembayaran secara elektronik semakin berkembang di masyarakat. Dengan penerapan sistem ini, maka transaksi pembayaran dapat diakses kapan dan di mana saja melalui *smartphone* wajib pajak. (2) meminimalisir kesalahan input oleh *teller*. (3) Sistem menjadi lebih baik. Maka dari itu, adanya sistem ini diharapkan mampu memberikan kemudahan dan penyederhanaan dalam proses pembayaran, dapat meminimalisir dan mencegah terjadinya *human error*, serta waktu yang digunakan dalam proses pembayaran lebih efisien.

Melalui teori TAM yang menjelaskan bahwa penerapan sistem berbasis teknologi dapat mempengaruhi dan mendeskripsikan atas penerimaan pengguna serta pengaplikasian teknologi untuk kepentingan pengguna. Pada teori ini mencakup tentang persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dengan anggapan bahwa sistem *e-billing* dapat memberikan kemudahan dalam pembayaran kewajiban sehingga bisa mempengaruhi kepatuhan WP dalam pemenuhan membayar kewajibannya. Namun penjelasan teori tersebut yang seharusnya menjelaskan bahwa dengan penerapan *e-billing* mampu mempengaruhi kepatuhan berbeda dengan hasil yang ditemukan

mengungkapkan bahwa penerapan *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Berdasarkan jawaban responden bahwa penerapan *e-billing* tidak berpengaruh kepatuhannya dalam memenuhi kewajibannya. Dikarenakan masih ada wajib pajak menilai pengaplikasian sistem ini lebih rumit. Hal tersebut dapat diindikasikan karena responden pada penelitian ini lebih didominasi responden rentang usia 30-50 tahunan, sehingga penerapan sistem berbasis teknologi ini lebih sulit diterima dan dipelajari yang menyebabkan wajib pajak merasa lebih rumit dalam pengaplikasiannya. Wajib pajak merasa pengaplikasian sistem ini lebih kompleks karena ada proses-proses yang harus dilakukan dalam melakukan pembayaran. Faktor lain yang dapat mempengaruhi adalah adanya indikasi bahwa kesalahan input yang dilakukan wajib pajak masih sering terjadi yang menyebabkan laporan yang dibuat tidak valid, yang membuat wajib pajak harus melakukan pengaduan ke KPP untuk membuat pembetulan pada informasi yang tidak valid sehingga membuat wajib pajak merasa lebih rumit (Fadilah & Sapari, 2020). Sehingga membuat wajib pajak enggan untuk menggunakan sistem ini dan beralih pada cara manual. Meskipun mereka setuju bahwa penerapan *e-billing* dapat menghemat waktu melakukan pembayaran karena tanpa harus perlu datang ke kantor pajak, akan tetapi hal ini belum dapat membuat WP menggunakan sistem ini sehingga beralih menggunakan cara manual. Dapat disimpulkan bahwa jika semua indikator tidak tercapai, maka dapat mempengaruhi wajib dalam penggunaan sistem berbasis teknologi ini. Sehingga dapat berdampak juga pada penurunan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian Fadila & Sapari (2020) memiliki hasil yang sama, mengungkapkan jika kepatuhan WP tidak dipengaruhi secara signifikan oleh penerapan *e-billing*. Hasil penelitian tersebut menyatakan adanya indikasi kesalahan input data yang masih sering terjadi. Penelitian Asiah dkk (2020)

juga mendukung hasil penelitian ini, mengungkapkan bahwa penerapan *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Penelitiannya mengungkapkan jika hal tersebut dikarenakan kerumitan yang dirasakan WP atas penggunaan sistem tersebut.

5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Penerapan *e-Filing*, dan Penerapan *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil statistik diperoleh F hitung bernilai $7,517 > 2,51$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh signifikan secara simultan. Maka disimpulkan H5 diterima dan H0 ditolak yang berarti pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan penerapan *e-billing* secara bersamaan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Semakin baik pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan penerapan *e-billing*, maka mampu memberikan dampak yang baik terhadap kepatuhan WP.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal yang mampu mempengaruhi sikap WP dalam memenuhi kewajibannya, sedangkan kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang mampu mempengaruhi sikap WP dalam memenuhi kewajibannya. Sementara teori TAM relevan untuk menjelaskan penerimaan penerapan *e-filing* dan *e-billing* oleh wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa apabila persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan atau manfaat dapat diterima pengguna, maka mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap pengguna sehingga akan mampu meningkatkan kepatuhan.

Pengetahuan perpajakan yang baik akan memunculkan sikap yang positif sehingga mampu mempengaruhi kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya. Apabila didukung juga oleh kualitas pelayanan yang lebih baik

akan mendorong mereka menjadi lebih patuh. Faktor lainnya juga didukung melalui penerapan *e-filing* dan *e-billing*, akan mampu meningkatkan kepatuhan jika sistem tersebut dapat memberikan kemudahan akses, tampilan sistem yang mudah diterima dan diaplikasikan serta manfaat yang dirasakan lebih banyak maka akan mendorong WP untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai *Adjusted R Square*-nya sebesar 0,266, yang artinya bahwa sebesar 26,6% kepatuhan dipengaruhi oleh variabel-variabel tersebut.

Penelitian yang mendukung penelitian ini adalah Indah & Fadhila (2020) mengungkapkan pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Wilmart (2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Penelitian lainnya adalah penelitian Riyanti (2019) mengungkapkan penerapan *e-filing* dan penerapan *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.