

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KETEGASAN SANKSI, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN PENERAPAN E – FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Achmad Basuki¹, Jaeni²

¹Universitas Stikubank/Unisbank Semarang/Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Jl Kendeng V Bendan Ngisor Semarang, e-mail: ugipramu@gmail.com

²Universitas Stikubank/Unisbank Semarang/Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Jl Kendeng V Bendan Ngisor Semarang, e-mail: jaeni@edu.unisbank.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 September 2022

Received in revised form 2 November 2022

Accepted 10 November 2022

Available online 1 Desember 2022

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether knowledge of taxation, firmness of sanctions, service quality of tax officers and the application of E-filling had a significant effect on individual taxpayer compliance at MSME Pratama South Semarang. The sample in this study were 100 respondents at KPP Pratama South Semarang. Methods of data collection using a questionnaire. Sampling method used is simple random sampling and the data analysis model used is multiple linear regression analysis. The results showed that knowledge of taxation, firmness of sanctions, service quality of tax officers, and the application of e-filling had an effect on MSME taxpayer compliance. Simultaneously, the variable knowledge of taxation, firmness of sanctions, service quality of tax officers and the application of e-filling affect the compliance of MSME taxpayers.

Keywords: *Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi, Kualitas Pelayanan Petugas pajak, Penerapan E-filling.*

1. Pendahuluan

Indonesia sebagai Negara berkembang terus melakukan upaya pembangunan untuk menjadi Negara maju sesuai dengan tujuan Negara nasional Negara Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagai rakyat Indonesia yang tercantum dalam UUD 1945. Kepatuhan wajib pajak sangatlah penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan perlu adanya kesadaran wajib pajak dalam membangun karakterisitik pribadi dengan

Received Sep 30, 2022; Revised Nov 29, 2022; Accepted Nov 12, 2022

sadar pajak dan didukung dengan kesiapan atau kesediaan pelayanan petugas/karyawan pajak. Pajak merupakan aspek penting dalam proses pembangunan dalam suatu Negara pada Indonesia, maka pada pembangunan bertujuan untuk mewujudkan dan untuk meningkatkan kesejahteraan pada suatu bangsa dalam hal ini peran pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan pada suatu Negara Indonesia. Jadi dapat disimpulkan pada penerimaan pajak secara optimal dalam proses pembangunan tidak berjalan lancar atau baik, untuk mengoptimalkan pada penerimaan pajak diperlukan peran penting baik dari pemerintah Negara maupun wajib pajak itu sendiri. Dasar pemungutan pajak diatur pada UUD 1945 Amandemen pasal 23A “pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara dan diatur dengan undang – undang”. Pembangunan nasional di Indonesia dasarnya diolah oleh pemerintah dan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia dan dibutuhkannya dana yang cukup besar. Dalam UU KUP No. 28 Tahun 2007 menjelaskan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak, bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Fenomena pada saat ini masih banyaknya wajib pajak belum memahami peraturan serta kegunaan pajak. Pada hal ini menurunkan jumlah penerimaan pajak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajibannya (Siahaan, 2015). Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kesadaran seorang secara individual, mendorong suatu wajib pajak melakukan kewajibannya dalam perpajakannya sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak suatu bentuk kesediaan kepada kewajiban pajak dalam suatu aturan yang berlaku. Dalam kepatuhan wajib pajak yang rendah yang disebabkan pada masyarakat selaku wajib pajak terkadang lupa atau bahkan mengabaikan kewajibannya dalam

*pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan e – filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
(Achmad Basuki)*

membayar pajak, yang khususnya pajak penghasilan orang pribadi (Rahmawati, dalam sasmita, 2019).

Sosialisasi pada perpajakan juga sangat mempengaruhi faktor terhadap kepatuhan wajib pajak pada pengusaha atau badan yang dilakukan oleh direktorat jendral pajak kementerian keuangan yaitu untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat dan pada khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode – metode yang sangat tepat. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan pada masyarakat, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan (Rohmawati dkk, 2013). Sosialisasi perpajakan bisa melalui website resmi perpajakan, atau datang langsung kepada kelokasi objek pajak yang dilakukan fiskus dan pemasangan billboard yang besar. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak, penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian pelayanan yang sangat belum maksimal membuat salah satu unsur mengakibatkan tingkat kepatuhan masih sangat rendah. Pelayanan dengan kualitas yang sangat baik akan menjadi salah satu pertimbangan dalam kesediaan para wajib pajak dalam membayar pajak. Dirjen pajak membuat keputusan nomor PER-3/PJ/2015 mengenai penyampaian surat pemberitahuan elektronik, merupakan upaya sangat untuk meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak melalui penerapan e – filling.

Kerangka Teori

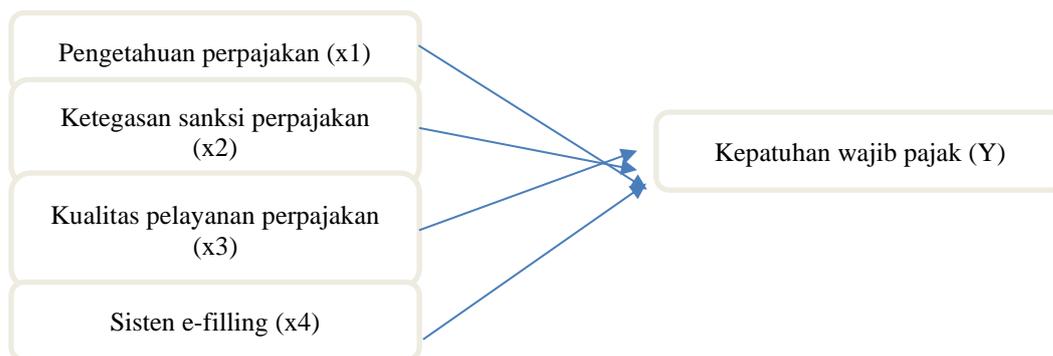
Teori atribusi menurut Fritz Heider 1958, dalam Denny Rahmawati dan Sri Rustiyaningsih (2021) adalah teori yang menggambarkan perilaku dari individu. Teori ini menerangkan mengenai sebab serta motif perilaku individu, apa di tentukan pada factor internal atau eksternal. Perilaku yang timbul dari individu sendiri atau factor internal seperti sikap, karakter, dll. Sedangkan yang timbul dari factor eksternal adalah perilaku timbul akibat dari pengaruh pihak luar seperti tekanan situasi, peraturan, maupun suatu keadaan tertentu yang dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Menurut Robbins dan Judge, 2008 penentuan perilaku berdasarkan 3 faktor :

1. Kekhususan, apabila tindakan yang di tunjukkan dianggap biasa untuk dilakukan pada situasi lainnya maka dipengaruhi oleh factor internal. Namun, jika perilaku yang ditunjukkan tidak biasa mak dipengaruhi oleh factor eksternal.
2. konsensus, apabila menghadapi situasi yang sama, individu akan memberikan respon yang sama, sehingga dipengaruhi oleh factor internal.
3. Konsistensi, apabila perilaku yang ditunjukkan semakin konsisten maka dipengaruhi oleh factor internal. Namun, jika perilaku yang ditunjukkan tidak konsisten maka dipengaruhi oleh factor eksternal.

2.5 Model Penelitian

Model pelenitian ini yang dibangun untuk mengembangkan hubungan antar variabel tampak pada gambar berikut :



3.1Objek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelital bertipe casual, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel yaitu “pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan penerapan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”. Unit yang dianalisis adalah wajib pajak orang pribadi UMKM terdaftar di

pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan e – filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
(Achmad Basuki)

KPP Pratama Semarang Selatan dan menggunakan penerapan e-filling. Dimensi waktu data bersifat *cross section* yaitu pengambilan data pada waktu tertentu.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi UMKM terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Sedangkan, dalam penentuan jumlah sampel penulis menggunakan metode *random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak dan sederhana, sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian / satuan elemen dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sample adalah menggunakan rumus Slovin, sbb :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (error tolerance). Dalam penelitian ini diambil tingkat kesalahan sebesar 10%

A. Pengetahuan Perpajakan (X1)

Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan UU dalam tata cara perpajakan dan menerapkan untuk semua kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya Wijayanti dkk, (2015). Wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan baik soal tarif pajak yang akan dibayar, maupun manfaat pajak yang akan digunakan untuk kehidupan mereka, sehingga pengetahuan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga kepatuhan akan meningkat dikutip dari Utomo (2011) dan Yusliati (2015).

Pengetahuan dapat dilihat dari indicator sbb :

1. Saya mengetahui fungsi atas pajak yang saya bayar.

2. Dengan membayar pajak maka pembangunan fasilitas umum menjadi lebih baik.

3. Dengan membayar pajak, saya menikmati sarana dan prasarana sebagai kebutuhan umum.
4. Pajak merupakan pendapatan Negara sangat penting.

B. Ketegasan Sanksi (X2)

Ketegasan sanksi perpajakan merupakan ketegasan atas jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan di turuti atau dipatuhi, dan bisa dengan dengan kata lain sanksi perpajakan yang tegas merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma-norma perpajakan dikutip menurut Mardiasmo (2011). Sanksi pajak memiliki indicator menurut Sapriadi (2013) dalam Gusar (2015) sbb :

1. Wajib pajak dikenai sanksi apabila mengabaikan kewajiban pajak.
2. Wajib pajak dikenai apabila menyembunyikan objek pajak.
3. Wajib pajak dikenai sanksi apabila memberikan data palsu atau dipalsukan.
4. Wajib pajak dikenai sanksi apabila tidak membayar pajak saat jatuh tempo.
5. Wajib pajak dikenai sanksi apabila kurang membayar pajak saat jatuh tempo.

C. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X3)

Kualitas adalah tingkat baik buruk atau taraf dan derajat sesuatu. Menyatakan pelayanan adalah suatu aktivitas / serangkaian aktivitas bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat ada interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dirancang memecahkan permasalahan konsumen dikutip Masdar dkk, (2009). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Menurut Sapriadi (2013) dalam Gusar (2015) kualitiats memiliki indikasi sbb :

1. Reability (kehandalan)
2. Responsiveness (daya tangkap)
3. Emphaty (empati)

4. Assurance (kepastian/jaminan)

5. Tangible (bukti langsung)

D. Penerapan E-Filing (X4)

Penerapan E-Filing adalah surat pemberitahuan berbentuk elektronik yang dipakai melalui aplikasi e-SPT yang sudah di sediakan DJP dan dilakukan secara online dikutip Amalo et al (2018). Menurut Rahayu (20016) indicator penerapan e-filing sbb :

1. Kemudahan mengoperasikan e-filing.
2. Kemudahan melaporkan SPT tahunan menggunakan e-filing.
3. Ketetapan dan kecepatan pelaporan SPT.
4. Efisien biaya, waktu dan tenaga pelaporan SPT.

4.1 Deskripsi Data Umum

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Semarang selatan yang berdiri berdasarkan Peraturan menteri keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 tentang organisasi dan Tata kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang selatan telah menerapkan Sistem Administrasi Pajak yang Modern. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang selatan beralamat di Jalan Pemuda No. 2 Lt 1&2, kauman, semarang tengah. Pembentukan KPP Pratama Semarang Selatan merupakan bagian program Modernisasi Administrasi Perpajakan Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pengawasan dan penegakan hukum, meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi serta meningkatkan profesionalisme dan integritas pada sumber daya manusia.

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan sebagai institusi di bawah binaan Direktorat Jendral pajak adalah “Menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik dengan

memberikan pelayanan prima yang mengutamakan akuntabilitas dan dipercaya oleh masyarakat Jawa tengah”.

Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan mempunyai 2 (dua) misi yaitu 1. Melaksanakan tata kelola administrasi Perpajakan secara akuntabel berdasarkan Nilai – Nilai Kementerian Keuangan untuk mendukung pengamanan target penerimaan. 2. Membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan, bantuan dan tuntutan untuk mewujudkan masyarakat Jawa Tengah Sadar Pajak.

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pend. Pajak
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,5100	2,1000	2,7800	2,8300
Median		2,0000	2,0000	2,0000	3,0000
Mode		2,00	2,00	2,00	3,00
Std. Deviation		,50242	,62765	,97006	,58698

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner, karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pengetahuan pajak. Berikut ini disajikan karakteristik responden menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pengetahuan pajak.

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	49	49,0	49,0	49,0
	Perempuan	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2022

Tabel 4.2. di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini hampir seimbang antara laki-laki dan perempuan yaitu responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 51% dengan frekuensi 51 responden dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49% dengan frekuensi 41 responden.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel (X1)

No	Angket	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X1.1	0,896	0,200	0,000	Valid
2	X1.2	0,882	0,200	0,000	Valid
3	X1.3	0,884	0,200	0,000	Valid
4	X1.4	0,890	0,200	0,000	Valid
5	X1.5	0,851	0,200	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari hasil pengujian validitas diketahui bahwa semua indikator variabel pengetahuan pajak yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $100 - 4 = 96$ dengan sig $\alpha = 0,05$ maka hasil r_{tabel} adalah **0,2006**. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan pajak dinyatakan valid atau dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel (X2)

No	Angket	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X2.1	0,889	0,200	0,000	Valid

2	X2.2	0,961	0,200	0,000	Valid
3	X2.3	0,873	0,200	0,000	Valid
4	X2.4	0,941	0,200	0,000	Valid
5	X2.5	0,924	0,200	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari hasil pengujian validitas diketahui bahwa semua indikator variabel ketegasan pajak yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $100 - 4 = 96$ dengan $\text{sig } \alpha = 0,05$ maka hasil r_{tabel} adalah **0,2006**. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel ketegasan pajak dinyatakan valid atau dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel (X3)

No	Angket	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X3.1	0,836	0,200	0,000	Valid
2	X3.2	0,892	0,200	0,000	Valid
3	X3.3	0,823	0,200	0,000	Valid
4	X3.4	0,897	0,200	0,000	Valid
5	X3.5	0,803	0,200	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari hasil pengujian validitas diketahui bahwa semua indikator variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini

pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan e – filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
(Achmad Basuki)

mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $100 - 4 = 96$ dengan $\text{sig } \alpha = 0,05$ maka hasil r_{tabel} adalah **0,2006**. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid atau dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel (X4)

No	Angket	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X4.1	0,961	0,200	0,000	Valid
2	X4.2	0,944	0,200	0,000	Valid
3	X4.3	0,955	0,200	0,000	Valid
4	X4.4	0,942	0,200	0,000	Valid
5	X4.5	0,936	0,200	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari hasil pengujian validitas diketahui bahwa semua indikator variabel E-Filling yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $100 - 4 = 96$ dengan $\text{sig } \alpha = 0,05$ maka hasil r_{tabel} adalah **0,2006**. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel E-Filling dinyatakan valid atau dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	X1	0,927	0,60	Valid
2	X2	0,953	0,60	Valid
3	X3	0,900	0,60	Valid
4	X4	0,971	0,60	Valid
5	Y1	0,954	0,60	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. maka dari itu dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pengukur variabel dari kuesioner adalah reliabel, yang artinya bahwa kuesioner yang digunakan penelitian ini merupakan kuesioner yang handal. **Tabel 4.13 : Uji statistik deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	100	10,00	25,00	20,8400	3,52113
Ketegasan Sanksi	100	5,00	25,00	20,6500	4,29088
Kualitas Pelayanan	100	10,00	25,00	20,9100	3,39070
Penerapan E-Filling	100	10,00	25,00	21,5700	3,37625
Kepatuhan Wajib Pajak	100	10,00	25,00	20,8200	3,61920
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Dari analisis statistik deskriptif diketahui nilai minimum pengetahuan perpajakan (X1) sebesar 10,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00, sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 20,8400 kemudian untuk nilai standar deviasi sebesar 3,52113, yang berarti bahwasannya variasi pengetahuan perpajakan dapat dikatakan sangat besar.

Dari analisis statistik deskriptif diketahui nilai minimum ketegasan sanksi (X2) sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00, sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 20,6500 kemudian untuk nilai standar deviasi sebesar 4,29088, yang berarti bahwasannya variasi ketegasan sanksi dikatakan sangat besar.

Dari analisis statistik deskriptif diketahui nilai minimum kualitas pelayanan (X3) sebesar 10,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00, sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 20,9100

kemudian untuk nilai standar deviasi sebesar 3,39070, yang berarti bahwasannya variasi kualitas pelayanan dikatakan sangat besar.

Dari analisis statistik deskriptif diketahui nilai minimum penerapan E-filling (X4) sebesar 10,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00, sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 21,5700 kemudian untuk nilai standar deviasi sebesar 3,37625, yang berarti bahwasannya variasi penerapan E-filling dikatakan sangat besar.

Dari analisis statistik deskriptif diketahui nilai minimum kepatuhan wajib pajak (Y1) sebesar 10,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00, sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 20,8200 kemudian untuk nilai standar deviasi sebesar 3,61920, yang berarti bahwasannya variasi kepatuhan wajib pajak dikatakan sangat besar.

Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,23838691
Most Extreme Differences	Absolute	,212
	Positive	,212
	Negative	-,211
Test Statistic		,212
Asymp. Sig. (2-tailed)		,051 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui nilai signifikansinya 0,051 yang berarti lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Perpajakan	,192	5,202
	Ketegasan Sanksi	,299	3,341
	Kualitas Pelayanan	,159	6,292
	Penerapan E-Filling	,264	3,784

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 *Coefficients* di atas, variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai *tolerance* 0,192 dan VIF 5,202, variabel ketegasan sanksi mempunyai nilai *tolerance* 0,299 dan VIF 3,341, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai *tolerance* 0,159 dan VIF 6,292, variabel penerapan E-filling mempunyai nilai *tolerance* 0,264 dan VIF 3,378, yang artinya semua variabel tersebut mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,236	,659		1,876	,064
	Pengetahuan Perpajakan	-,061	,063	-,217	-,965	,337
	Ketegasan Sanksi	-,063	,041	-,274	-1,519	,132
	Kualitas Pelayanan	-,022	,072	-,074	-,301	,764

pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan e – filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
(Achmad Basuki)

Penerapan E-Filing	,117	,056	,402	2,095	,039
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.16 *Coefficient* dengan metode *glesjer* di atas menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai Sig. 0,337, variabel ketegasan sanksi mempunyai nilai Sig. 0,132, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai Sig. 0,764, dan variabel penerapan sistem E-filing mempunyai nilai Sig. 0,039, yang artinya semua variabel bebas tersebut mempunyai nilai Sig. $> 0,05$ kecuali variabel penerapan sistem E-filing $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi kecuali variabel penerapan sistem E-filing.

Tabel 4.18 :
Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1144,933	4	286,233	179,100	,000 ^b
Residual	151,827	95	1,598		
Total	1296,760	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Penerapan E-Filing, Ketegasan Sanksi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Sekunder diolah 2022

Dari data tabel di atas hasil analisis uji F hitung sebesar 179,100 dengan derajat kebebasan df untuk pembilang/variabel (k) = 4 dan df untuk penyebut ($n-k$) = 100 - 4 adalah 96, dengan tingkat signifikansi 5%. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwasanya nilai F hitung sebesar 179,100 lebih besar dibandingkan dengan F tabel sebesar 2,47 dan Sig. $0,000 \leq 0,05$, maka dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwasannya secara bersama-sama variabel pengetahuan perpajakan (X1), ketegasan sanksi (X2), kualitas

pelayanan (X3) dan penerapan E-filling (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4.19 :
Uji t (Parsial)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,473	,864		,547	,586
	Pengetahuan Perpajakan	,815	,082	,793	9,905	,000
	Ketegasan Sanksi	,228	,054	,270	4,207	,000
	Kualitas Pelayanan	-,222	,094	-,208	-2,365	,020
	Penerapan E-Filling	,153	,073	,143	2,093	,039

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Sekunder diolah 2022

Ketentuan hasil pengujian uji t tabel (parsial) apabila memenuhi kriteria dengan level signifikansi level $0,05 = 5\%$, menunjukkan bahwa :

1. Uji t variabel pengetahuan perpajakan (X1)

Nilai *Coefficients* beta uji t sebesar 0,793 bernilai positif, dengan Sig. $0,000 \leq 0,05$. Nilai t-hitung sebesar $9,905 \leq t$ -tabel sebesar 1,66088. Maka secara parsial variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan demikian hipotesis pertama (H1) **diterima**.

2. Uji t variabel ketegasan sanksi (X2)

pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan e – filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
(Achmad Basuki)

Nilai *Coefficients* beta uji t sebesar 0,270 bernilai positif, dengan Sig. $0,000 \leq 0,05$. Nilai t-hitung sebesar $4,207 \leq t$ -tabel sebesar 1,66088. Maka secara parsial variabel ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan demikian hipotesis kedua (H2) **diterima**.

3. Uji t variabel kualitas pelayanan (X3)

Nilai *Coefficients* beta uji t sebesar -0,208 bernilai negatif, dengan Sig. $0,020 \leq 0,05$. Nilai t-hitung sebesar $-2,365 \leq t$ -tabel sebesar 1,66088. Maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan demikian hipotesis ketiga (H3) **ditolak**.

4. Uji t variabel penerapan E-filing (X4)

Nilai *Coefficients* beta uji t sebesar 0,143 bernilai positif, dengan Sig. $0,039 \leq 0,05$. Nilai t-hitung sebesar $2,093 \leq t$ -tabel sebesar 1,66088. Maka secara parsial variabel penerapan E-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan demikian hipotesis keempat (H4) **diterima**.

Simpulan

Berdasarkan hasil uji penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Semarang Selatan, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Secara parsial variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Semarang Selatan.
2. Secara parsial variabel ketegasan sanksi berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Semarang Selatan.
3. Secara parsial variabel kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Semarang Selatan.

4. Secara parsial variabel penerapan e-filling memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib UMKM di KPP Pratama Semarang Selatan.
5. Secara simultan variabel independent yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak, dan penerapan e-filling memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Semarang Selatan.

Daftar Pustaka

- Butet Wulan Trifina, Elvira Wijayanti, 2016. Pengaruh pengetahuan perpajakan, Ketegasan sanksi, Kualitas pelayanan petugas pajak dan Keadilan perpajakan, terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Jurnal Universitas Balikpapan. Prosiding SNA Mk, 28 September 2016, hlm. 129-138.
- Asbar, Akromi Khairina, Fitros, Ruhul, dan Rusli. 2014. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Trivina, Wijayanti, Pengaruh Pengetahuan...137 Senapelan Pekanbaru. Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau. JOM FEKOM Vol. 1 No. 2 Oktober 2014 Tahun 2014, Hal 1-15.
- Devi Safitri, Sem Paulus Silalahi, 2020. Pengaruh Kulaitas Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Penerapan E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/ja>. Jurnal Akuntansi dan Pajak,20(2), 145-153.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Mangoting, Yenni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Jurnal Akuntansi Pajak Universitas Kristen Petra. Tax & Accounting Review Vol.1 No.1Tahun 2013, Hal 1-10.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2015. Adil, Kepatuhan, Pengetahuan. <http://kbbi.web.id/>. Diakses pada tanggal 23 November 2015. Pukul 21.27 WITA.

pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan e – filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
(Achmad Basuki)

- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Denny Rahmawati, Sri Rustiyaningsih, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filling, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 09 No. 03, December 2021, Hal: 192-209.
- Amalo, F., Gasim, & Ismail, J. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi (studi kasus pada KPP Pratama Kupang). *Jurnal Akuntansi*, 5(3), 11–22.
- As'ari, Nu. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan (Edisi terb)*. CV ANDI OFFSET.
- Purnaditya, R. R., & Rohman, A. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 4(4), 1–11.
- Frenky Situmorang, (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya (JABEP)*. Vol. 7, No. 1, Hal. 47-61