

**PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, TINGKAT PEMAHAMAN,  
DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PADA KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN**

**Diajukan Oleh  
Muhammad Darmawan  
4518013108**



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman, dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kpp Pratama Makassar Selatan

Nama Mahasiswa : Muhammad Darmawan

Stambuk/NIM : 4518013108

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Akuntansi



Telah Disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE., M.Si      Adil Setiawan, SE., M.Si., Ak., CA

**Mengetahui dan Mengesahkan:**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi  
Akuntansi**

Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE., M.Si

Thanwain, SE., M.Si

Tanggal Pengesahan :

## PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

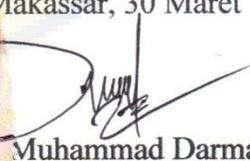
Nama Mahasiswa : Muhammad Darmawan  
Stambuk/NIM : 4518013108  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman, dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kpp Pratama Makassar Selatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan sehat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 30 Maret 2022



  
Muhammad Darmawan

4518013108

***THE EFFECT OF E-FILING IMPLEMENTATION, LEVEL OF UNDERSTANDING, AND TAX SERVICES ON TAXPAYER COMPLIANCE IN KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN***

***By:***

***Muhammad Darmawan***

***Accounting Study Program***

***Faculty Of Economics And Business,***

***University Of Bosowa Makassar***

***ABSTRACT***

*Muhammad Darmawan. 2022. Skripsi. The Effect Of E-Filing Implementation, Level Of Understanding, And Tax Services On Taxpayer Compliance In Kpp Pratama Makassar Selatan supervised by Dr. Hj. Herminawaty, S.E., M.Si., dan Adil Setiawan, S.E., M.Si., Ak., CA*

*This study aims to find out and examine The Effect Of E-Filing Implementation, Level Of Understanding, And Tax Services On Taxpayer Compliance In Kpp Pratama Makassar Selatan. This research method uses quantitative methods and data analysis methods used are measurement models. This study uses primary data by conducting direct research in the field by providing questionnaires/question sheets to 60 respondents located in KPP Pratama Makassar Selatan*

*The results of this study suggest that Implementation e-filing has a positive and significant effect, Level Of Understanding has a positive and significant effect, Tax Services has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance In Kpp Pratama Makassar Selatan*

***Keywords:*** *e-Filing, Understanding, Services, Compliance, Taxpayer.*

**PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, TINGKAT PEMAHAMAN,  
DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PADA KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN**

Oleh:

**Muhammad Darmawan**

**Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bosowa Makassar**

**ABSTRAK**

Muhammad Darmawan. 2022. Skripsi. Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Selatan dibimbing oleh Dr. Hj. Herminawaty, S.E., M.Si., dan Adil Setiawan, S.E., M.Si., Ak., CA

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Selatan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metode analisis data yang digunakan yaitu model pengukuran. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pertanyaan kepada 60 responden yang bertempat di KPP Pratama Makassar Selatan

Hasil penelitian ini mengemukakan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan, Tingkat pemahaman berpengaruh positif dan signifikan, Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan

**Kata Kunci** : *e-Filing*, Pemahaman, Pelayanan, Kepatuhan, Wajib Pajak.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil Alamin.* Segala puji dan syukur tiada hentinya peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang dengan keagunan-Nya telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Selatan”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.

Berbagai kesulitan telah dilewati dalam rangka penyusunan skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga akhirnya skripsi ini dapat selesai. Pada kesempatan ini izinkanlah peneliti menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, ST., M.Si
2. Ibu Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Indrayani Nur, SE., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Thanwain, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
5. Kepada Ibu Dr. Hj. Herminawaty, S.E., M.Si., dan Bapak Adil Setiawan, S.E., M.Si., Ak., CA yang dengan penuh kesabaran dan pengertian membimbing

peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini mulai dari pemilihan judul, pelaksanaan penelitian, sampai dengan penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Dr. Firman Menne, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku ketua prodi periode sebelumnya yang sudah sangat membantu di bidang kemahasiswaan.
7. Seluruh Dosen Dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa
8. Kantor pelayanan pajak Pratama Makassar Selatan yang memberikan izin untuk melakukan penelitian, terkhusus kak abdul selaku salah satu staf Subbagian umum yang dengan sabar menjawab semua pertanyaan-pertanyaan saya.
9. Kedua orangtua tercinta dan semua keluarga serta Saudara-saudariku, achmad nabil al-ashad S.Pi, Syawini, Ima, Manaf, ulya, zaki, nani yang selalu membantu, memberikan masukan, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada grup Tango, Nongki-nongki dan teman kelas Akuntansi C terima kasih atas segalanya dari semester awal kuliah sampai sekarang ini dan untuk selamanya

Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini, sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis bukan para pemberi bantuan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan lebih menyempurnakan dan terciptanya skripsi yang lebih baik lagi.

Makassar, 30 Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                          | i    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                      | ii   |
| <b>PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI</b> .....         | iii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                               | iv   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                         | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                           | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                          | xi   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                      | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                           | 7    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                         | 7    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                        | 7    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                | 9    |
| 2.1 Kerangka Teori.....                             | 9    |
| 2.2 Pengertian Perpajakan.....                      | 9    |
| 2.3 Sistem <i>E-Filling</i> .....                   | 10   |
| 2.3.1 Prosedur Penggunaan <i>E-Filling</i> .....    | 11   |
| 2.3.2 Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> .....       | 12   |
| 2.4 Pemahaman Pajak .....                           | 13   |
| 2.5 Pelayanan Pajak .....                           | 14   |
| 2.5.1 Pengertian Pelayanan .....                    | 14   |
| 2.5.2 Kriteria Penilaian Pelayanan Perpajakan ..... | 16   |
| 2.6 Kepatuhan Pajak.....                            | 18   |
| 2.7 Kerangka Berpikir .....                         | 21   |
| 2.8 Hipotesis Penelitian.....                       | 22   |

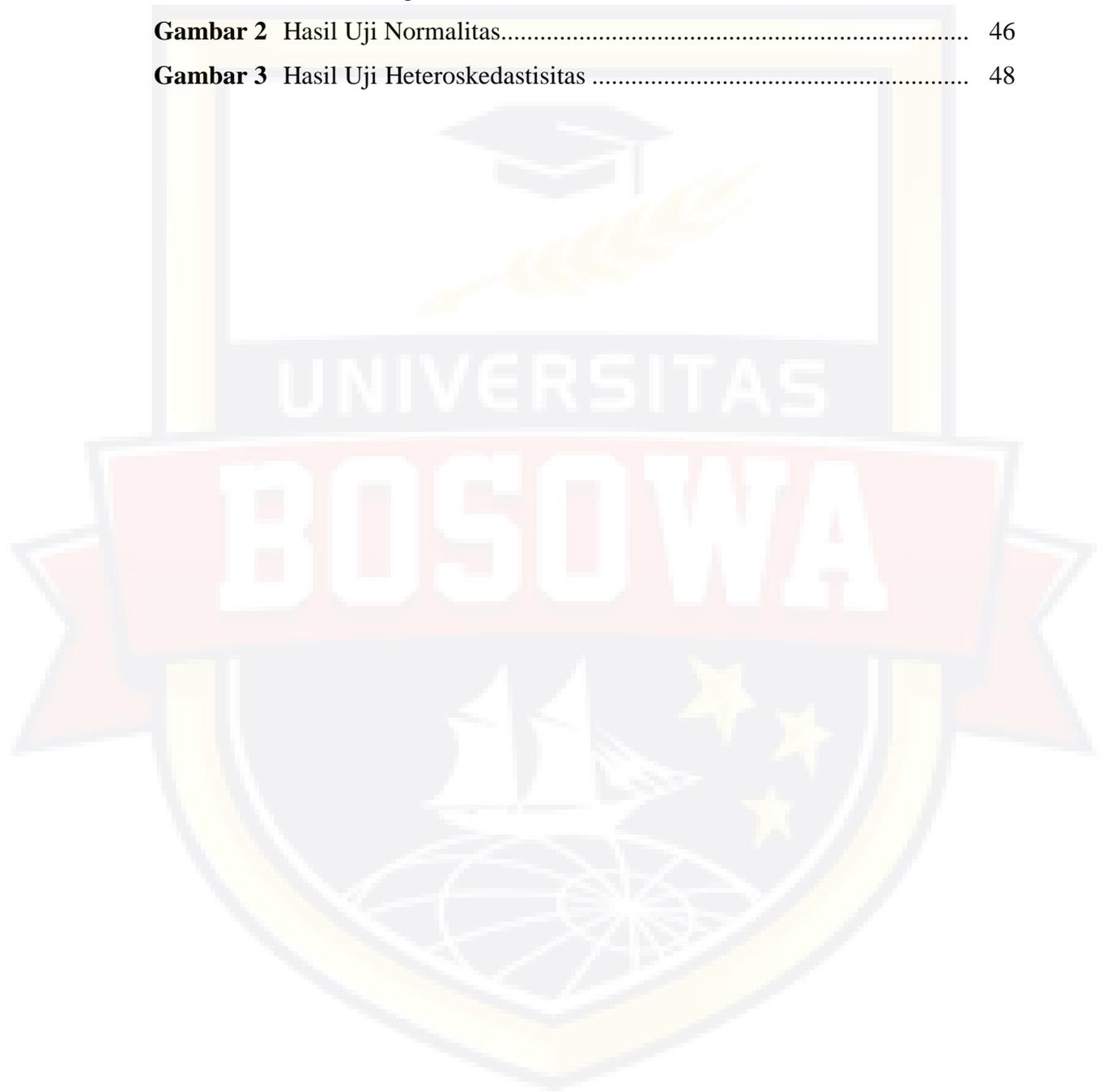
|   |    |
|---|----|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                | 23 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....                  | 23 |
| 3.2 Jenis dan Sumber data .....                       | 23 |
| 3.2.1 Jenis Data.....                                 | 23 |
| 3.2.2 Sumber Data .....                               | 23 |
| 3.3 Metode Penentuan Sampel .....                     | 24 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                     | 24 |
| 3.5 Metode Analisis Data .....                        | 25 |
| 3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel..... | 30 |
| 3.6.1 Variabel Dependen atau Terikat.....             | 30 |
| 3.6.2 Variabel Independen atau Bebas .....            | 30 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....              | 32 |
| 4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Makassar Selatan .....  | 32 |
| 4.2 Hasil penelitian.....                             | 35 |
| 4.3 Pembahasan.....                                   | 55 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....               | 59 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                  | 59 |
| 5.2 Saran.....  | 59 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                 |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                                       |    |

## DAFTAR TABEL

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Tabel 1</b>  | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi .....               | 4  |
| <b>Tabel 2</b>  | Kerangka Pemikiran .....                             | 21 |
| <b>Tabel 3</b>  | Distribusi dan Pengembalian Kuesioner.....           | 36 |
| <b>Tabel 4</b>  | Jenis Kelamin Responden.....                         | 36 |
| <b>Tabel 5</b>  | Tingkat Pendidikan Responden .....                   | 37 |
| <b>Tabel 6</b>  | Usia Responden .....                                 | 37 |
| <b>Tabel 7</b>  | Analisis Statistik Deskriptif.....                   | 38 |
| <b>Tabel 8</b>  | Tanggapan Responden Variabel <i>e-Filing</i> .....   | 40 |
| <b>Tabel 9</b>  | Tanggapan Responden Variabel Tingkat Pemahaman ..... | 41 |
| <b>Tabel 10</b> | Tanggapan Responden Variabel Pelayanan .....         | 42 |
| <b>Tabel 11</b> | Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan.....          | 43 |
| <b>Tabel 12</b> | Hasil Uji Validitas .....                            | 44 |
| <b>Tabel 13</b> | Hasil Uji Reliabilitas .....                         | 45 |
| <b>Tabel 14</b> | Hasil Uji Multikolinieritas.....                     | 47 |
| <b>Tabel 15</b> | Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....               | 49 |
| <b>Tabel 16</b> | Hasil Uji $R^2$ .....                                | 50 |
| <b>Tabel 17</b> | Hasil Uji <i>t</i> .....                             | 51 |
| <b>Tabel 18</b> | Hasil Uji Simultan (Uji <i>F</i> ) .....             | 53 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 1</b> Struktur Organisasi.....            | 33 |
| <b>Gambar 2</b> Hasil Uji Normalitas.....           | 46 |
| <b>Gambar 3</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... | 48 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara mendapatkan sumber pemasukan terbesarnya melalui pajak. Pajak memainkan peranan penting untuk menopang pembangunan nasional. Untuk tercapainya kepatuhan wajib pajak, diperlukan keselarasan akan kesadaran pelaku wajib pajak akan kewajibannya terhadap pajak agar tercapainya pembangunan nasional yang optimal. Hal ini tentunya dilakukan untuk menyejahterakan masyarakat sehingga peranan pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung (Deva dan Triyo, 2020).

Menteri Keuangan Sri Mulyani menyebutkan “Penerimaan pajak telah mencapai Rp1.277,5 triliun atau 103,9 persen dari target APBN 2021 yang sebesar Rp1.229,6 triliun. Capaian ini tumbuh 19,2 persen dari penerimaan pajak tahun 2020 lalu yang sebesar Rp1.072,1 triliun akibat terpuak pandemi *Covid-19*.” Hal ini menunjukkan tren yang positif terhadap peran pajak dengan APBN negara ([www.kemenkeu.co.id](http://www.kemenkeu.co.id)) sehingga pajak memainkan peran yang signifikan untuk pemasukan negara. Oleh karena itu, kinerja pemerintah terhadap penerimaan pajak perlu dioptimalisasi agar penerimaan negara atas sektor pajak dapat menjadi maksimal (Diantari dan Ulupui, 2016).

Perkembangan pajak setiap tahun semakin membaik. Telah banyak utilisasi terhadap berbagai sektor yang dihasilkan pajak terhadap masyarakat luas. Hal ini seperti sektor transportasi yang memadai, sektor pendidikan yang terjangkau, dan

sektor ketersediaan fasilitas kesehatan maupun sarana dan prasarana umum (Agustiningsih and Isroah, 2016).

Pajak merupakan iuran wajib bagi penerimaan negara yang dipungut oleh pemerintah atas penghasilan wajib pajak dan keuntungan usaha atau nilai tambah biaya barang, jasa, dan transaksi. Pajak bersifat memaksa dan pelaku wajib pajak tidak mendapatkan manfaat langsung yang digunakan oleh negara untuk kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya (UU No. 28 Tahun 2007). Direktorat jenderal pajak menggunakan sistem *self assesment* untuk menarik kontribusi masyarakat dalam hal ini merupakan wajib pajak. Sistem ini dianggap sebagai reformasi sistem dari sistem sebelumnya yang berupa *official assesment*. Sistem lama ini dianggap kurang efektif dikarenakan pemasukannya sangat bergantung akan kepatuhan para pelaku wajib pajak untuk melapor dan membayar pajak (Mufidah, 2019).

Kepatuhan wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan oleh pewajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan agar dapat berkontribusi pada pembangunan negara secara aktif dan sukarela. Situasi ini mengupayakan dimana para pelaku wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Iklim ini dapat terwujud sehingga selanjutnya dapat dinilai saat pelaku wajib pajak memahami dan berusaha untuk melaksanakan semua ketentuan peraturan perundang-undangan. Disamping itu, situasi ini dapat terwujud saat wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan yang terakhir ialah membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Putra *et al.*, 2019).

Berangkat dari hal tersebut, dapat terlihat bahwa pengetahuan pajak oleh wajib pajak memainkan peran yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan akan konsep pajak ada tiga yang pertama ialah pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak WP, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan, serta Pelaporan Pajak. Kedua ialah Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia saat ini yaitu *self assesment system*. Ketiga ialah Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi (Putra *et al.*, 2019).

Mitigasi penghindaran pajak dapat dicapai melalui langkah-langkah kebijakan fiskal dan khusus oleh instansi yang berwenang untuk mencegah dan memerangi penghindaran pajak. Akan tetapi kemungkinan penghindaran pajak akan ada selama ada pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak dan bagaimanapun langkah yang diambil terhadap fenomena ini akan selalu ada metode baru dan lebih baru yang digunakan oleh orang pribadi dan badan hukum untuk menghindari pembayaran sebagian atau seluruhnya sesuai dengan kewajiban pajak yang telah dianggarkan (Hutauruk *et al.*, 2019).

Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh direktorat jendral pajak untuk memaksimalkan pemasukan pajak ialah dengan melakukan improvisasi terhadap sistem yang ada agar diharapkan dapat membantu dan memudahkan para pelaku wajib pajak dalam penghitungan, pengisian, dan penyampaian Surat

Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui penerapan sistem *e-filing* atau *electronic filing system* (Deva dan Triyo, 2020). *E-filing* ialah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang penggunaannya dilakukan secara elektronik melalui sistem online dan *real time* kepada direktorat jendral pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau DJP Online.

Penerapan sistem *e-filing* bersama dengan pengetahuan wajib pajak terhadap pajak dan sanksi pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Di kpp pratama Makassar selatan sendiri masih banyak pelaku wajib pajak yang belum memahami sepenuhnya cara melaporkan SPT-nya secara elektronik, meski sangat banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan sistem *e-filing* (Agustiningsih dan Isroah, 2016).

Faktor lain yang turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan stakeholder perpajakan (Bahri *et al.*, 2019).

Table 1.1  
Jumlah WPOP dan Realisasi Penggunaan *E-Filing* di KPP Pratama Makassar Selatan Berdasarkan Tahun Pajak

| Tahun Pajak | WPOP Terdaftar | WPOP Efektif | Realisasi | Kepatuhan (%) |
|-------------|----------------|--------------|-----------|---------------|
| 2018        | 146.146        | 59.307       | 47.618    | 80,29         |
| 2019        | 165.664        | 62.175       | 45.915    | 73,84         |

|      |         |        |        |       |
|------|---------|--------|--------|-------|
| 2020 | 172.646 | 73.779 | 43.505 | 58,96 |
|------|---------|--------|--------|-------|

Sumber : KPP Pratama Makassar Selatan, Data diolah,2022

Pada pelaksanaannya, kepatuhan bukanlah merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dari tahun 2018 hingga 2020 terus mengalami peningkatan sementara tingkat realisasi atau kepatuhannya mengalami fluktuasi, hingga tahun 2020 terdapat sebanyak 172.646 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, namun hanya sebanyak 43.505 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT melalui *E-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwasanya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Makassar Selatan hanya sebesar 58,96%. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan adalah salah satu unit instansi vertikal di Indonesia yang berada dibawah tanggung jawab Direktrat Jenderal Pajak pada Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Kantor ini hadir sebagai unit pelayanan publik dalam bidang koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis dan evaluasi kebijakan dibidang perpajakan sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Intan Tri Ambarsari (2018) dengan Judul “Pengaruh Penerapan *e-Filing*, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada KPP Madya Sidoarjo” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) penerapan *e-Filing* dan Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) penerapan *e-Filing* dan Kesadaran Wajib Pajak secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Lydiana (2018) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dengan Nilai 0,142. (2) Pengetahuan Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,291. (3) Sanksi Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,397.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Johanes Herbert Tene, et al (2017) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Di KPP Pratama manado)” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa latar belakang yang telah disampaikan diatas terkait penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka hal inilah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan?
2. Apakah pengetahuan pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan?
3. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan?
4. Apakah penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan *e-filing*, pengetahuan pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kepatuhan calon wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui *e-filing* dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada KPP Makassar Selatan

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi instansi pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu KPP Pratama Makassar Selatan maupun Ditjen pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Agar kesadaran dan kepatuhan wajib pajak berjalan dengan seimbang.

### b. Bagi penulis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperoleh gambaran langsung mengenai kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui pelayanan pegawai pajak khususnya di KPP Makassar Selatan, sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

Menguraikan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan menghindari teori-teori yang tidak mempunyai hubungan dengan penelitian tersebut. Landasan teori ini juga menguraikan tentang teori-teori yang mendukung alat analisis yang akan dipergunakan dalam penelitian. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Kepatuhan. Teori ini nantinya dapat menjawab semua variabel yang terdapat pada penelitian ini.

(*Compliance Theory*). Menurut Blass (1999) Kepatuhan adalah menerima perintah dari orang lain. Kepatuhan dapat terjadi dalam bentuk apapun selama individu tersebut menunjukkan perilaku taat terhadap sesuatu atau seseorang misalnya taat dalam hidup bersosial. Sedangkan menurut Taylor (2006) Kepatuhan adalah memenuhi permintaan orang lain, didefinisikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain atau melakukan apa-apa yang diminta oleh orang lain.

#### **2.2 Pengertian Perpajakan**

Terdapat banyak pengertian maupun definisi perpajakan itu sendiri akan tetapi pada hakekatnya maksud dan tujuan pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP yang berbunyi “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan

imbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran Negara.”

Pajak dikatakan memaksa karena Undang-Undang mengenai perpajakan itu sendiri sudah ada Indonesia, jadi setiap wajib pajak yang sudah memenuhi persyaratan untuk membayar pajak akan tetapi dia dengan sengaja tidak melaporkan ataupun membayar pajaknya maka wajib pajak tersebut dapat dikenakan sanksi, denda ataupun hukuman secara pidana

Menurut Soemitro dalam (Mardiasmo, 2011) dan (Yuesti, 2018) Pajak adalah sebagai berikut:

“Merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Secara umum, pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dipaksakan berdasarkan Undang-Undang.”

### **2.3 Sistem *E-Filing***

*E-filing* ialah sebuah sistem yang mengatur cara penyampaian SPT secara online melalui website DJP Online. *E-Filing* umumnya terdiri dari dua kata, elektronik dan *filing*. Elektronik artinya menggunakan sistem komputerisasi, dan *filing* adalah sistem pengisian formulir. Dengan menggunakan *E-filing* wajib pajak dapat melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) kapan saja dan dimana saja dalam 24 jam selama 7 hari sehingga wajib pajak tidak lagi memiliki alasan untuk tidak melaporkan pajaknya dikarenakan sibuk (Yefni *et al.*, 2018)

Sedangkan menurut peraturan umum perpajakan Nomor KEP-05/PJ/2005 adalah suatu cara yang dapat digunakan untuk menyampaikan dan melaporkan SPT tahunan secara elektronik, yang dilakukan secara online dan real-time

melalui penyedia jasa aplikasi (ASP), perusahaan jasa yang ditunjuk DJP untuk menyediakan sistem *E-filing*.

### **2.3.1 Prosedur penggunaan E-filing**

Berikut ini proses untuk melakukan e-filing dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara e-filing

1. Mengajukan permohonan Elektronik Filing Identification Number (EFIN) secara tertulis. EFIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna e-filing. Pengajuan untuk mendapatkan EFIN hanya dapat dilakukan DJP atau KPP terdekat
2. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN, setelah mendaftar diri, wajib pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivasi akun e-filing melalui email yang digunakan wajib pajak untuk mendaftar
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi melalui situs DJP dengan cara:
  - a. Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filing di situs DJP Online. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan tahunan dalam bentuk formulir elektronik yang merupakan pengganti lembar manual SPT yang sebelumnya menggunakan kertas
  - b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT melalui SMS atau email
  - c. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi yang sebelumnya sudah didapat melalui SMS atau email

d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada wajib pajak melalui email.

Bukti penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak),

Tanggal transaksi, jam transaksi, nomor transaksi, jenis dan status SPT

4. Sistem E-filing melalui website direktorat jendral pajak dapat digunakan untuk:

a. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP orang pribadi formulir

1770S. SPT ini digunakan bagi wajib pajak yang sumber penghasilannya

diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan

lainnya yang bukan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan juga

wajib pajak yang memakai formulir 1770S wajib menampilkan daftar

harta

b. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP orang pribadi formulir

1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang penghasilan

brutonya dibawah Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun.

### **2.3.2 Penerapan Sistem E-Filing**

Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan. Jadi, penerapan sistem e-filing adalah suatu proses memanfaatkan sistem untuk melaporkan SPT secara online dan dimana data yang diperoleh merupakan data realtime yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Penerapan sistem e-filing memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak melalui situs DJP Online diantaranya sebagai berikut.

- a. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja yaitu 24 jam selama 7 hari tanpa harus ke kantor pajak
- b. Mengurangi kesalahan perhitungan karena di hitung langsung oleh sistem
- c. Tidak dipungut biaya
- d. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas
- e. Mengurangi waktu perjalanan dan kemacetan yang harus wajib pajak alami ketika hendak ke Kantor Pelayanan Pajak.
- f. Mengurangi antrian panjang di Kantor pelayanan pajak saat masa pelaporan pajak.

#### **2.4 Pemahaman Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pemahaman memiliki arti pandai, mengerti benar proses, perbuatan memahami atau memahamkan. Kurangnya pemahaman wajib pajak bahwasanya membuat mereka merasa enggan menggunakan *e-filing* karena takut melakukan kesalahan dalam pelaporan SPT Tahunan secara online. Wajib pajak merasa belum memahami sepenuhnya dalam penggunaan *e-filing* sehingga animo atau minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* itu sangat rendah (Adil Setiawan, 2017).

Menurut (Rusmanti dan Wardani, 2015) pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan bagaimana menerapkan pengetahuan pajak tersebut untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, pentingnya membayar pajak serta batas waktu pelaporan atau pembayaran.

Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kantor pajak yang melakukan penyuluhan pajak secara intensif dan terus menerus akan meningkatkan kontribusi wajib pajak dalam memahami pemenuhan kewajiban membayar pajak sebagai wujud kepentingan untuk pembiayaan dan pembangunan nasional pemerintah (Hidayatulloh, 2015).

## **2.5 Pelayanan Pajak**

### **2.5.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik ialah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan berperan sebagai pembanding antara pelayanan yang telah dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Atarwaman, 2020).

Konsep pelayanan publik yang diterangkan dalam (Santoso, 2008) mengonsepskan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *perceived service*, keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu:

1. Tangibles (terjamah)
2. Reability (andal)
3. Credibility (bisa dipercaya)
4. Responsiveness (tanggap)
5. Compotence (kompoten)

6. Courtesy (ramah)
7. Security (aman)
8. Commuunication (komunikasi)
9. Understanding the customer (memahami pelanggan)

Menurut keputusan Menpan (Menteri Pendayagunaan) Nomor 06/1995 tentang pedoman Penganugerahan unit kerja pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Artinya pelayan yang diberikan mudah, lancar dan tidak berbelit-belit mudah dipahami dan dilaksanakan

2. Kejelasan dan kepastian

Mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan serta waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

#### 5. Efisien

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

#### 6. Ekonomis

Nilai barang atau jasa pelayanan kepada masyarakat serta tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.

#### 7. Keadilan dan merata

Artinya pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### 8. Ketepatan waktu

Artinya bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

### **2.5.2 Kriteria Penilaian Pelayanan Perpajakan**

Pegawai pajak juga seharusnya memberikan kepercayaan dan juga kenyamanan untuk wajib pajak yang akan membayarkan pajaknya pada kantor pelayanan pajak, terdapat beberapa tolak ukur perusahaan terhadap tingkat kepercayaan wajib pajak kepada konsultan pajak. Diantaranya ialah sebagai berikut (Sumarsan, 2013).

#### 1. Komitmen (commitment)

Pegawai pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasihat dan masukan kepada wajib pajak, pegawai pajak harus berkomitmen untuk membantu wajib pajak dan klien sesuai waktu yang dibutuhkan

## 2. Integritas dan Kejujuran (integrity and honesty)

Pegawai pajak harus memiliki kejujuran dan juga mempunyai integritas tinggi.

Kejujuran yaitu tidak melakukan kebohongan kepada klien, pegawai yang memiliki integritas tinggi adalah pegawai yang jujur dan dapat diandalkan.

## 3. Pengetahuan (knowledge)

Pegawai pajak merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan yang luas dan mengerti akan peraturan dan perundang-undangan perpajakan karena pegawai pajak berasal dari sarjana ekonomi maupun sarjana yang lainnya. Pengetahuan keuangan, akuntansi dan masalah perpajakan harus dimiliki oleh tax review.

## 4. Keahlian (skill)

Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman pegawai pajak tersebut maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya.

## 5. Komunikasi (communication)

Konsultan pajak atau staf pajak harus memiliki komunikasi yang baik dengan klien agar yang akan dikerjakan jelas dan tepat. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

## 6. Tingkat kenyamanan (convenient level)

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh perusahaan dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak, serta memberikan pelayanan yang baik kepada klien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak oleh pegawai pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai kantor pajak pratama Makassar selatan kepada masyarakat yang akan melaporkan pajaknya. Pegawai pajak yang

memberikan pelayanan harus bersikap baik, komunikatif, memahami klien, ramah dan juga memberikan rasa aman agar Wajib pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran ataupun melaporkan pajaknya. Pegawai pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka, jujur memberikan informasi yang jelas, adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang demikian wajib pajak tidak akan merasa enggan, sebaliknya wajib pajak akan merasa senang untuk membayar atau melaporkan pajaknya pada kantor pelayanan pajak yang ada. Serta pengalaman dan pengetahuan yang baik yang dimiliki oleh pegawai pajak juga menjadi unsur penting dalam pelayanan.

## **2.6 Kepatuhan pajak**

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat, dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010).

Terdapat 2 macam bentuk kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan material. Implementasi kepatuhan pajak saat ini masih hanya mencerminkan kepatuhan formal saja dapat dilihat dari wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu sedangkan kepatuhan yang diharapkan oleh pemerintah yaitu wajib pajak harus mengerti tata cara pengisian SPT yang jelas dan benar termasuk kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010).

Terdapat tiga hal yang membuat wajib pajak tidak patuh, diantaranya ialah sebagai berikut (Nsor-Ambala, 2015).

1. Karena ketidaktepatan dalam pembayaran atau pelaporan
2. Perbedaan jumlah pajak yang dibayar karena rendahnya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan
3. Minimnya kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak kepada negara.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak dengan kriteria tertentu disebut dengan wajib pajak patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

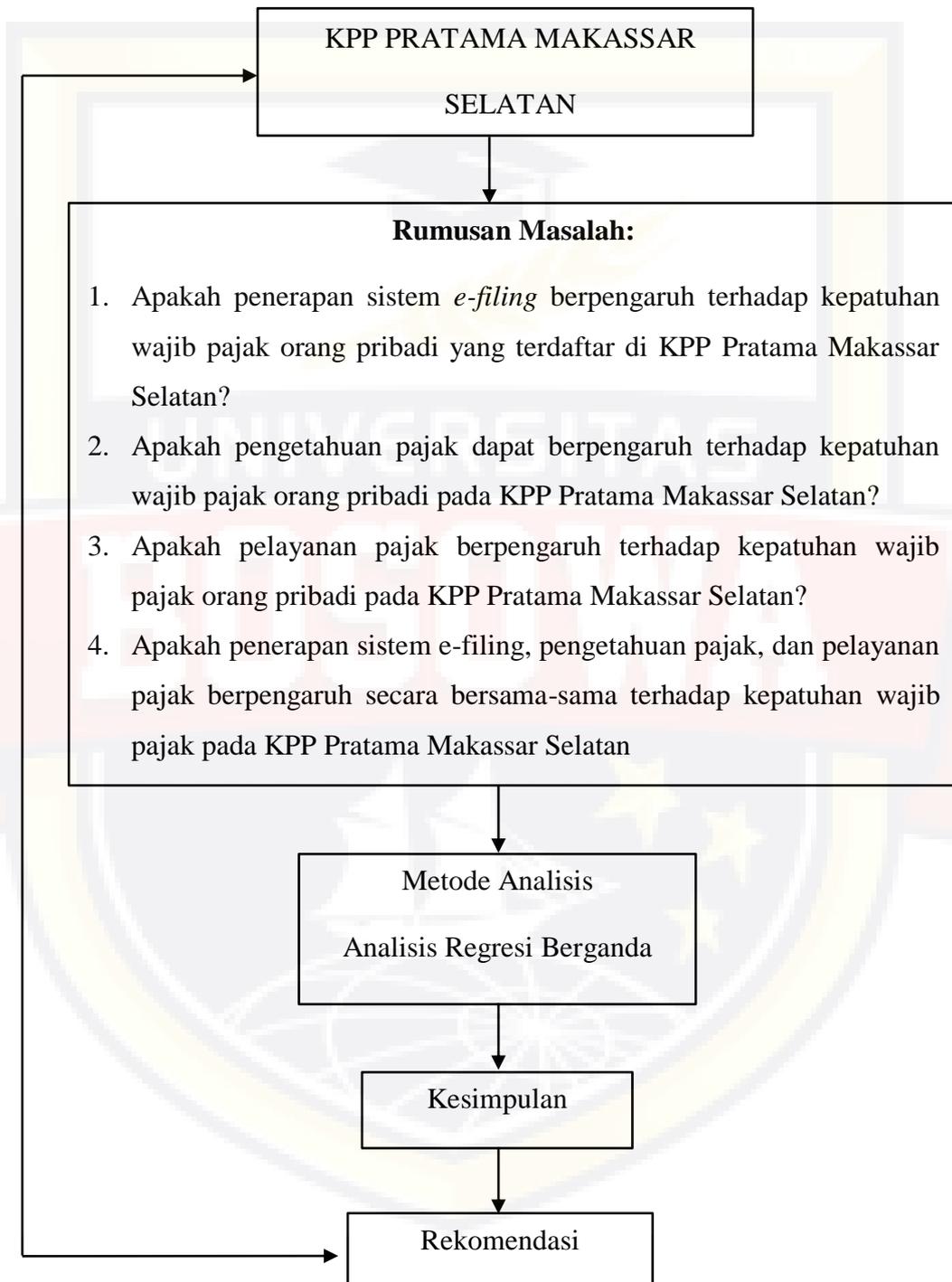
- a. Tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan, dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ke-3 setelah tahun pajak.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah mempunyai izin menganggur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan harus diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi wajib pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam

restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.



## 2.7 Kerangka Pemikiran

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Sendiri

## 2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga Penerapan sistem *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan pajak.
2. Diduga Tingkat pemahaman berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan pajak.
3. Diduga Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan pajak.
4. Diduga Penerapan sistem *E-filing*, Tingkat pemahaman, dan pelayanan berpengaruh secara simultan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Makassar Selatan yang berlokasi di, Gedung Keuangan Negara I, Jl. Urip Sumoharjo No.KM.04, Karuwisi Utara, Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan yang bergerak dibidang pelayanan pajak.

#### **3.2 Jenis dan Sumber data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung. Sedangkan Menurut (Sugiyono, 2016), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang telah dikuantitatifkan, jumlah wajib pajak KPP Pratama Makassar Selatan

##### **3.2.2 Sumber Data**

###### **1. Data primer**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut (Sugiyono, 2016), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berupa jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden.

## 2. Data sekunder

Menurut (Sugiyono, 2016), data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data perusahaan.

### **3.3 Metode Penentuan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara nonprobability sampling yaitu sampling incidental. Sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan sebuah kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel, bila orang tersebut cocok untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2016). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### 1. Kuesioner

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada informan. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

Kuesioner diberikan kepada wajib pajak yang pernah menggunakan E-filing baik mandiri ataupun dibantu oleh petugas pajak.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linear berganda. Hasil suatu penelitian seharusnya valid dan reliabel, maka untuk mendapatkan hasil tersebut dibutuhkan instrumen yang valid dan reliabel. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan reliabelitas.

#### **1. Uji validitas**

Menurut (Ghozali, 2016), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariate antar masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk

Hasil analisis korelasi dapat diketahui dengan melihat output Cronbach's alpha yang ada pada kolom *Correlated Item – Total Correlation*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,30 dengan kriteria pengujian apabila nilai *pearson correlation*  $< 0,30$  maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan bila nilai *pearson correlation*  $> 0,30$  maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

#### **2. Uji reliabelitas**

Menurut (Ghozali, 2016), uji reliabelitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variakonstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau

stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran one shot atau pengukuran sekali saja, dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dengan teknik Cronbach's Alpha adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Pengujian dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang variabel. Dikatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas data, pada penelitian ini akan dilakukan uji statistik K-S  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 5\%$  maka data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2016).

#### b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya Tolerance Value dan Variance Inflation Factor (VIF), jika nilai Tolerance Value  $> 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$  maka adanya multikolinearitas.

#### c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke

pengamatan lain tetap maka disebut Homoskedastisitas sedangkan jika varian dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas.

#### d) Uji Hipotesis

Uji hipotesis terbagi menjadi dua macam yaitu uji interaksi dan uji regresi linear berganda. Penjelasan masing-masing dari kedua metode tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. analisis Regresi berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel dependen. Teknik analisis data yang dapat digunakan dalam memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini adalah dengan instrumen berupa SPSS. Dengan langkah-langkah yang harus ditempuh sebagai berikut:

##### 1) Membuat persamaan garis regresi dua prediktor, dengan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (Kepatuhan wajib pajak)

X<sub>1</sub> : Penerapan *E-filing*

X<sub>2</sub> : Tingkat pemahaman

X<sub>3</sub> : Pelayanan pajak

a : Konstanta, nilai Y jika X : 0

b<sub>1</sub> : Koefisien regresi dari variabel X<sub>1</sub>

$b_2$  : Koefisien regresi dari variabel  $X_2$

$b_3$  : Koefisien regresi dari variabel  $X_3$

2) Mencari koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) antara prediktor  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  dengan kriterium  $Y$ .

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya kontribusi variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  terhadap variabel  $Y$ . Koefisien determinasi juga menunjukkan tingkat ketepatan garis regresi.

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi ganda adalah:

$$R^2_{y(x_1, x_2, x_3)} = \frac{a_1 \sum x_1 y + a_2 \sum x_2 y + a_3 \sum x_3 y}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

$R^2_{y(x_1, x_2, x_3)}$  : Koefisien determinasi antara  $Y$  dengan  $x_1, x_2, x_3$

$a_1$  : Koefisien prediktor  $x_1$

$a_2$  : Koefisien prediktor  $x_2$

$a_3$  : Koefisien prediktor  $x_3$

$\sum x_1 y$  : Jumlah produk antara  $x_1$  dan  $Y$

$\sum x_2 y$  : Jumlah produk antara  $x_2$  dan  $Y$

$\sum x_3 y$  : Jumlah produk antara  $x_3$  dan  $Y$

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat kriterium  $Y$

3) Menguji signifikansi regresi ganda dengan uji F Uji

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel  $X$  terhadap  $Y$  secara bersama-sama dengan membandingkan nilai  $F$

*Hitung dan F<sub>tabel</sub>*

$$F_0 = \frac{R^2(n - k - 1)}{k(1 - R^2)}$$

Keterangan :

$F_0$  : Harga F garis regresi

$R^2$  : Koefisien determinasi

ganda n : Jumlah subjek

k : Jumlah variabel bebas

Kriteria pengambilan kesimpulan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai  $F_{Hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis didukung yaitu, variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan
- 2) Jika nilai  $F_{Hitung} < F_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak yaitu, variabel independen secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen

#### 4) Uji Statistik t

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t. Uji statistik pada dasarnya menunjukkan suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, uji t ini dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05 (Ghozali, 2016)

$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila  $\text{Sig } t \leq a = 0,05$

$H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak apabila  $\text{Sig } t > a = 0,05$

Kesimpulannya, jika  $H_0$  diterima berarti masing-masing variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi terhadap variabel

dependen. Sebaliknya jika  $H_0$  ditolak berarti variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

### **3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang diteliti, maka variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.6.1 Variabel Dependen atau Terikat**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kepatuhan Wajib Pajak ialah suatu sikap dari wajib pajak untuk melaksanakan semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun penerapan sanksi baik sanksi hukum maupun administrasi.

#### **3.6.2 Variabel Independen atau Bebas**

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yaitu Penerapan *E-filing* (X1), Tingkat Pemahaman (X2), dan Pelayanan Pajak (X3). Variabel independen yaitu variabel yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel lain, tetapi keberadaan variabel ini akan mempengaruhi variabel lain.

##### **a. Penerapan E-filing (X1)**

*E-filing* adalah suatu cara yang dapat digunakan untuk menyampaikan dan melaporkan SPT tahunan secara elektronik, yang dilakukan secara online dan real-time melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) dan dapat dilakukan dimana saja tanpa harus ke Kantor Pelayanan Pajak.

##### **b. Tingkat Pemahaman (X2)**

pemahaman pajak adalah mengerti benar mengenai apa itu pajak, pentingnya membayar pajak untuk pembangunan nasional. Semakin

tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

c. Pelayanan Pajak (X3)

pelayanan pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai kantor pajak kepada masyarakat yang akan melaporkan pajaknya. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan harus bersikap baik, komunikatif, memahami klien, ramah dan juga memberikan rasa aman agar Wajib pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran ataupun melaporkan pajaknya.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Makassar Selatan**

##### **1. Sejarah**

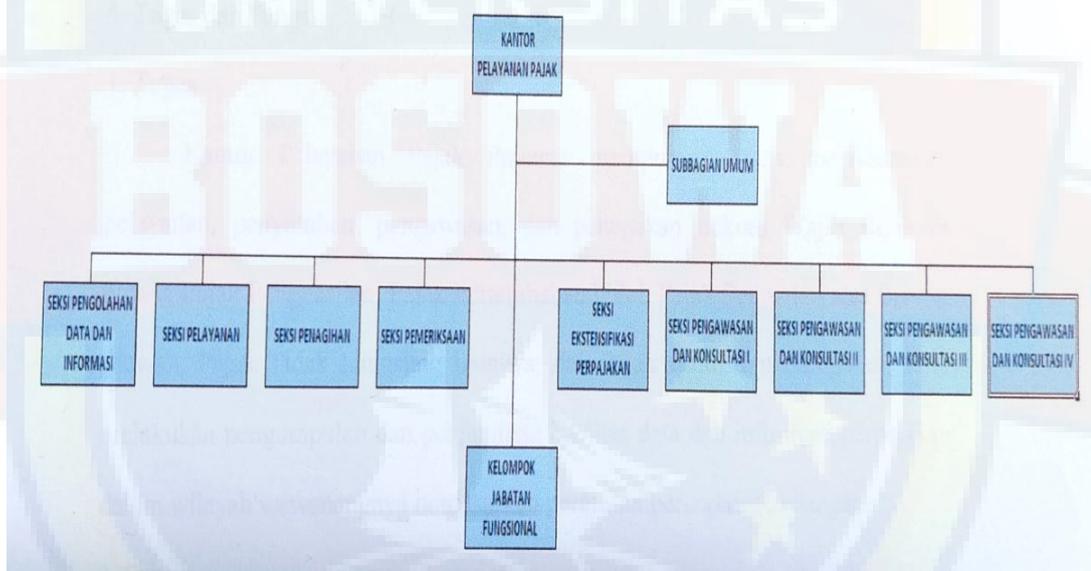
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan merupakan unit kerja vertikal yang berada dibawah Kantor wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara yang berlokasi di Kompleks Gedung Keuangan Negara I di Jalan Urip Sumahardjo KM. 4 Makassar. Sebagai salah satu implementasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengubah secara struktural dan fungsional organisasi dan tata kerja instansi vertical di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008. KPP Pratama Makassar Selatan merupakan hasil pemekaran dari KPP Makassar Selatan, KPP Makassar Utara, Kantor Pelayanan PBB Makassar, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak Makassar.

Terhitung mulai Tanggal 27 Mei 2008 sesuai dengan keputusan Direktur Jendral Pajak No KEP-95/PJ/UP.53/2008 tanggal 19 Mei 2008, KPP Pratama Makassar Selatan secara efektif beroperasi dan resmi dilaunchingkan oleh Menteri Keuangan pada Tanggal 9 Juni 2008. Salah satu perubahan yang nyata adalah perubahan nomenklatur “Pratama”, sehingga berubah dari KPP Makassar Selatan menjadi KPP Pratama Makassar Selatan. Dengan perubahan nama tersebut seluruh fungsi dan seksi di KPP mengalami perubahan nama dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor

132/PMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dengan PMK 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Cara Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, struktur organisasi mengalami perubahan menjadi 1 Sub Bagian, 9 Seksi, dan Kelompok Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak.

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan terdiri dari empat kecamatan yaitu : Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Manggala, Kecamatan Rappocini, dan Kecamatan Makassar.

## 2. Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Selatan

## 3. Visi, Misi dan Motto Perusahaan

### a. Visi

“Menjadi Kantor Pelayanan Pajak dalam pelayanan, terdepan dalam penerimaan, Profesional dan dipercaya oleh masyarakat”

b. Misi

“Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui pelayanan prima untuk menghimpun penerimaan Negara secara optimal berdasarkan undang-undang perpajakan”

3. Motto

“EWAKO ; *Eligible, Warmfull, Accountable, Kindfull, Open*”

4. Tugas dan Fungsi

1. Tugas

Kantor pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan, serta melakukan pengumpulan dan penjaminan kualitas data dan informasi perpajakan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Fungsi

- a. Analisis, penjabaran, dan pencapaian target penerimaan pajak
- b. Pencarian, pengumpulan, pengolahan, serta penyajian data dan informasi perpajakan
- c. Penjaminan kualitas dan validasi atas data/atau alat keterangan
- d. Edukasi, pendaftaran/pengukuhan, pelayanan, pengelolaan pelaporan, dan penghapusan/pencabutan wajib pajak, pengusaha kena pajak, atau objek pajak
- e. Penyelesaian tindak lanjut pengajuan/pencabutan permohonan wajib pajak maupun masyarakat

- f. Pendataan, pemetaan, pengawasan dan pemeriksaan serta penilaian untuk kepentingan perpajakan
- g. Penetapan, penerbitan, dan/atau pembetulan produk hukum perpajakan
- h. Pemutakhiran basis data perpajakan
- i. Pengenaan dan pengurangan pajak bumi dan bangunan sektor perkebunan, perhutanan, pertambangan minyak dan gas bumi untuk permukaan bumi onshore, pertambangan untuk perusahaan panas bumi, pertambangan mineral dan batubara, sektor lainnya
- j. Penatausahaan piutang pajak dan penagihan pajak
- k. Pengelolaan kinerja dan pengelolaan risiko
- l. Pelaksanaan tindak lanjut kerja sama perpajakan, dan
- m. Pelaksanaan administrasi kantor.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Makassar Selatan yang berlokasi di, Gedung Keuangan Negara I, Jl. Urip Sumoharjo No.KM.04, Karuwisi Utara, Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan yang bergerak dibidang pelayanan pajak dengan waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan yang dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2022. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden dalam hal ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Tabel 3. Distribusi Pengembalian Kusioner

| No.    | Keterangan                  | Jumlah |
|--------|-----------------------------|--------|
| 1      | Kusioner yang disebar       | 60     |
| 2      | Kusioner yang kembali       | 60     |
| 3      | Kusioner yang tidak kembali | 0      |
| Jumlah |                             | 60     |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

#### a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan yang berjumlah 60 responden. Berikut ini adalah gambaran mengenai identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur responden.

##### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Resonden berdasarkan jenis kelamin

| No.    | Jenis Kelamin | Jumlah Orang | Presentase |
|--------|---------------|--------------|------------|
| 1      | Laki-Laki     | 43           | 71,67%     |
| 2      | Perempuan     | 17           | 28,33%     |
| Jumlah |               | 60           | 100%       |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa 60 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Makassar selatan terdiri dari 43 wajib pajak laki-laki atau 71,67% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan Perempuan sebanyak 17 orang atau sekitar 28,33% dari jumlah responden. Sehingga dapat disimpulkan jumlah mayoritas responden pada penelitian ini adalah WPOP dengan jenis kelamin laki-laki.

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5. Responden berdasarkan tingkat pendidikan

| No.    | Tingkat Pendidikan | Jumlah Orang | Presentase |
|--------|--------------------|--------------|------------|
| 1      | SMA                | 24           | 40,00%     |
| 2      | S1                 | 29           | 48,33%     |
| 3      | S2                 | 7            | 11,67%     |
| 4      | Lainnya            | 0            | 0%         |
| Jumlah |                    | 60           | 100%       |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak KPP Makassar selatan yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 24 orang atau 40% dari jumlah responden. Tingkat pendidikan S1 sebanyak 29 orang atau sekitar 48,33% dari jumlah responden. Sedangkan tingkat pendidikan S2 sebanyak 7 orang atau sekitar 15,67% dari jumlah responden.

## 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel. 6 responden berdasarkan umur/usia

| No.    | Usia          | Jumlah Orang | Presentase |
|--------|---------------|--------------|------------|
| 1      | < 20 Tahun    | 0            | 0%         |
| 2      | 20 – 30 Tahun | 21           | 35,00%     |
| 3      | 31 – 40 Tahun | 17           | 28,33%     |
| 4      | > 41          | 22           | 36,67%     |
| Jumlah |               | 60           | 100%       |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak KPP Makassar selatan yang memiliki usia rentan 20-30 tahun sebanyak 21 wajib pajak atau sekitar 35% dari jumlah responden. Wajib pajak yang berusia antara 31-40

tahun berjumlah 17 orang atau sekitar 28,33% dari jumlah responden. Dan yang terakhir yaitu wajib pajak dengan rentan usia diatas 41 tahun berjumlah 22 orang atau sekitar 36,67% dari jumlah responden.

## 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

### a. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini E-Filling (X1), Tingkat Pemahaman (X2) Pelayanan Pajak (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik deskriptif.

Tabel 7. Analisis Statistik Deskriptif

| Descriptive Statistics |    |         |         |        |                |
|------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
|                        | N  | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
| E-Filling              | 60 | 2,00    | 5,00    | 3,7300 | ,73075         |
| Tingkat Pemahaman      | 60 | 2,80    | 5,00    | 3,6833 | ,55637         |
| Pelayanan Pajak        | 60 | 2,00    | 5,00    | 3,7300 | ,66468         |
| Kepatuhan Wajib Pajak  | 60 | 2,80    | 5,00    | 3,8800 | ,46607         |
| Valid N (listwise)     | 60 |         |         |        |                |

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Tabel 7 menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain:

#### 1) *E-Filling* (X1)

Berdasarkan tabel 7 diatas, variabel E-Filling (X1) memiliki nilai minimum 2,0 nilai maksimum 5,0 dan mean 3,7300 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,73075 dari nilai rata-rata jawaban responden.

#### 2) Tingkat Pemahaman (X2)

Berdasarkan tabel 7 diatas, variabel Tingkat Pemahaman (X2) memiliki nilai minimum 2,8 nilai maksimum 5,0 dan mean 3,6833 sehingga berada di skala

nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,55637 dari nilai rata-rata jawaban responden.

### 3) Pelayanan Pajak (X3)

Berdasarkan tabel 7 diatas, variabel Pelayanan Pajak (X3) memiliki nilai minimum 2,0 nilai maksimum 5,0 dan mean 3,7300 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,66468 dari nilai rata-rata jawaban responden.

### 4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 7 diatas, variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai minimum 2,80 nilai maksimum 5,0 dan mean 3,8800 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,46607 dari nilai rata-rata jawaban responden.

Setelah melakukan penelitian, telah diperoleh data yang diperlukan sebagai informasi yang akurat. Selanjutnya, akan dilakukan deskripsi penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai hasil jawaban dari masing-masing responden atas pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian. Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk kepada masalah penelitian, maka deskripsi data dikelompokkan menjadi empat bagian yaitu E-Filling (X1), Tingkat Pemahaman (X2) Pelayanan Pajak (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada lampiran. Uraian singkat hasil perhitungan statistik deskriptif tersebut dikemukakan berikut ini.

1) *E-Filing*

E-filing ialah sebuah sistem yang mengatur cara penyampaian SPT secara online melalui website DJP Online. E-Filing umumnya terdiri dari dua kata, elektronik dan filing. Elektronik artinya menggunakan sistem komputerisasi, dan filing adalah sistem pengisian formulir. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap E-Filing (X1) dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini.

Tabel 8. Tanggapan responden mengenai variabel *E-Filing* (X1)

| Item                          | Frekuensi Skor dan Persentase |   |     |      |      |      | Total Skor | Rata-rata |      |
|-------------------------------|-------------------------------|---|-----|------|------|------|------------|-----------|------|
|                               | 1                             | 2 | 3   | 4    | 5    | N    |            |           |      |
| 1                             | F                             | 0 | 9   | 16   | 22   | 13   | 60         | 219       | 3,65 |
|                               | Percent                       | 0 | 15  | 26,7 | 36,7 | 21,7 |            |           |      |
| 2                             | F                             | 0 | 9   | 7    | 29   | 15   | 60         | 230       | 3,83 |
|                               | Percent                       | 0 | 15  | 11,7 | 48,3 | 25   |            |           |      |
| 3                             | F                             | 0 | 6   | 14   | 25   | 15   | 60         | 229       | 3,82 |
|                               | Percent                       | 0 | 10  | 23,3 | 41,7 | 25   |            |           |      |
| 4                             | F                             | 0 | 6   | 18   | 27   | 9    | 60         | 219       | 3,65 |
|                               | Percent                       | 0 | 10  | 30   | 45   | 15   |            |           |      |
| 5                             | F                             | 0 | 5   | 14   | 35   | 6    | 60         | 222       | 3,70 |
|                               | Percent                       | 0 | 8,3 | 23,3 | 58,3 | 10   |            |           |      |
| Mean variabel <i>E-Filing</i> |                               |   |     |      |      |      |            | 3,7300    |      |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Tabel 8 menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian tidak setuju. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 5 pernyataan yaitu sebesar 3,7300 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju.

## 2) Tingkat Pemahaman

Menurut (Rusmanti dan Wardani, 2015) pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan bagaimana menerapkan pengetahuan pajak tersebut untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak dan melaporkan SPT. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap Tingkat Pemahaman (X2) dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9. Tanggapan responden mengenai variabel Tingkat Pemahaman (X2)

| Item                            |         | Frekuensi Skor dan Persentase |     |      |      |      | N  | Tota<br>l<br>Skor | Rata<br>-<br>rata |
|---------------------------------|---------|-------------------------------|-----|------|------|------|----|-------------------|-------------------|
|                                 |         | 1                             | 2   | 3    | 4    | 5    |    |                   |                   |
| 1                               | F       | 0                             | 2   | 20   | 27   | 11   | 60 | 227               | 3,78              |
|                                 | Percent | 0                             | 3,3 | 33,3 | 45   | 18,3 |    |                   |                   |
| 2                               | F       | 0                             | 1   | 23   | 24   | 12   | 60 | 227               | 3,78              |
|                                 | Percent | 0                             | 1,7 | 38,3 | 40   | 20   |    |                   |                   |
| 3                               | F       | 0                             | 3   | 24   | 23   | 10   | 60 | 220               | 3,67              |
|                                 | Percent | 0                             | 5   | 40   | 38,3 | 16,7 |    |                   |                   |
| 4                               | F       | 0                             | 6   | 24   | 20   | 10   | 60 | 214               | 3,57              |
|                                 | Percent | 0                             | 10  | 40   | 33,3 | 16,7 |    |                   |                   |
| 5                               | F       | 0                             | 4   | 24   | 23   | 9    | 60 | 217               | 3,62              |
|                                 | Percent | 0                             | 6,7 | 40   | 38,3 | 15   |    |                   |                   |
| Mean variabel Tingkat Pemahaman |         |                               |     |      |      |      |    | 3,6833            |                   |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Tabel 9 menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian tidak setuju. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 5 pernyataan yaitu sebesar 3,6833 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju.

### 3) Pelayanan Pajak

Pelayanan publik ialah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan berperan sebagai pembanding antara pelayanan yang telah dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Atarwaman, 2020).

Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap Pelayanan Pajak organisasi (X3) dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Tanggapan responden mengenai variabel Pelayanan Pajak (X3)

| Item                            | Frekuensi Skor dan Persentase |   |      |      |    |      | Tota<br>l<br>Skor | Rata<br>-<br>rata |      |
|---------------------------------|-------------------------------|---|------|------|----|------|-------------------|-------------------|------|
|                                 | 1                             | 2 | 3    | 4    | 5  | N    |                   |                   |      |
| 1                               | F                             | 0 | 7    | 21   | 21 | 11   | 60                | 216               | 3,60 |
|                                 | Percent                       | 0 | 11,7 | 35   | 35 | 18,3 |                   |                   |      |
| 2                               | F                             | 0 | 7    | 24   | 18 | 11   | 60                | 213               | 3,55 |
|                                 | Percent                       | 0 | 11,7 | 40   | 30 | 18,3 |                   |                   |      |
| 3                               | F                             | 0 | 4    | 17   | 27 | 12   | 60                | 227               | 3,78 |
|                                 | Percent                       | 0 | 6,7  | 28,3 | 45 | 20   |                   |                   |      |
| 4                               | F                             | 0 | 3    | 13   | 27 | 17   | 60                | 238               | 3,97 |
|                                 | Percent                       | 0 | 5    | 21,7 | 45 | 28,3 |                   |                   |      |
| 5                               | F                             | 0 | 4    | 18   | 27 | 11   | 60                | 225               | 3,75 |
|                                 | Percent                       | 0 | 6,7  | 30   | 45 | 18,3 |                   |                   |      |
| Mean variabel Tingkat Pemahaman |                               |   |      |      |    |      |                   | 3,6833            |      |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Tabel 10 menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian tidak setuju. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 5 pernyataan yaitu sebesar 3,7300 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju.

#### 4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat, dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010). Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini.

Tabel 11. Tanggapan responden mengenai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

| Tim                                 | e       | Frekuensi Skor dan Persentase |     |      |      |      | N  | Total Skor | Rata-rata |
|-------------------------------------|---------|-------------------------------|-----|------|------|------|----|------------|-----------|
|                                     |         | 1                             | 2   | 3    | 4    | 5    |    |            |           |
| 1                                   | F       | 0                             | 4   | 15   | 38   | 3    | 60 | 220        | 3,67      |
|                                     | Percent | 0                             | 6,7 | 25   | 63,3 | 5    |    |            |           |
| 2                                   | F       | 0                             | 2   | 14   | 33   | 11   | 60 | 233        | 3,88      |
|                                     | Percent | 0                             | 3,3 | 23,3 | 55   | 18,3 |    |            |           |
| 3                                   | F       | 0                             | 5   | 4    | 41   | 10   | 60 | 236        | 3,93      |
|                                     | Percent | 0                             | 8,3 | 6,7  | 68,3 | 16,7 |    |            |           |
| 4                                   | F       | 0                             | 2   | 8    | 44   | 6    | 60 | 234        | 3,90      |
|                                     | Percent | 0                             | 3,3 | 13,3 | 73,3 | 10   |    |            |           |
| 5                                   | F       | 0                             | 0   | 8    | 43   | 9    | 60 | 241        | 4,02      |
|                                     | Percent | 0                             | 0   | 13,3 | 71,7 | 15   |    |            |           |
| Mean variabel Kepatuhan Wajib Pajak |         |                               |     |      |      |      |    | 3,8800     |           |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Tabel 11 menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian tidak setuju. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 5 pernyataan yaitu sebesar 3,8800 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju.

## 2. Hasil Uji Instrumen Data

### a. Uji Validitas

Hasil Uji validitas dapat dilihat dari nilai corrected item-total correlation, nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yang dicari pada signifikansi 0,01 dengan uji 2 sisi (Ghozali, 2016). Nilai r tabel dihitung dengan menggunakan analisis df (degree of freedom) yaitu dengan rumus  $df = n - 2$  dengan n adalah jumlah responden. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi r hitung  $> r$  tabel, sebaliknya suatu instrumen dikatakan tidak valid apabila nilai korelasi r hitung  $< r$  table. Dengan demikian, nilai  $df = (n - 2 = 60 - 2) = 0.2542$ . Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel ditampilkan dalam tabel 12 berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Validitas

| Item Pertanyaan | R Hitung | R Table | Kesimpulan   |
|-----------------|----------|---------|--------------|
| X1.1            | 0,810    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X1.2            | 0,857    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X1.3            | 0,884    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X1.4            | 0,807    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X1.5            | 0,652    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X2.1            | 0,626    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X2.2            | 0,696    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X2.3            | 0,764    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X2.4            | 0,656    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X2.5            | 0,654    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X3.1            | 0,853    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X3.2            | 0,860    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X3.3            | 0,672    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X3.4            | 0,649    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| X3.5            | 0,743    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| Y1              | 0,737    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| Y2              | 0,835    | 0.2542  | <b>Valid</b> |

| Item Pertanyaan | R Hitung | R Table | Kesimpulan   |
|-----------------|----------|---------|--------------|
| Y3              | 0,708    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| Y4              | 0,536    | 0.2542  | <b>Valid</b> |
| Y5              | 0,659    | 0.2542  | <b>Valid</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan pada hasil Uji Validitas pada tabel 12, bahwa semua item pada kuesioner menunjukkan variabel adalah E-Filling (X1), Tingkat Pemahaman (X2) Pelayanan Pajak (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) valid dimana seluruh indeks nilai R hitung lebih besar dari pada nilai R tabel sebesar 0.2542. Sehingga hasil dari uji validitas dari semua variabel diatas menyatakan bahwa uji validitas sesuai dengan pernyataan yang ada dalam metode analisis data. menurut Ghozali (2016).

#### b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengukur mempunyai keandalan dalam mengukur suatu dimensi. Pengukuran ini dilakukan untuk mengukur reliabelitas dengan menggunakan statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel yang dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  menurut (Sunyoto, 2013). Hasil pengujian Reliabilitas dapat ditunjukkan dalam tabel 13 berikut:

Tabel 13. Hasil Uji Realibilitas

| Variabel              | Jumlah Item | Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) | Keterangan      |
|-----------------------|-------------|-----------------------------|-----------------|
| <i>E-Filling</i>      | 5           | 0,864                       | <b>Realible</b> |
| Tingkat Pemahaman     | 5           | 0,706                       | <b>Realible</b> |
| Pelayanan Pajak       | 5           | 0,815                       | <b>Realible</b> |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 5           | 0,736                       | <b>Realible</b> |

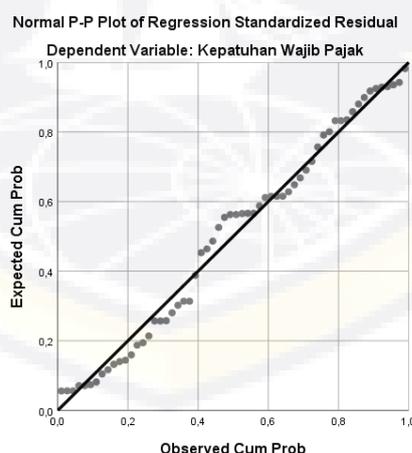
Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan pada Tabel 13 diatas, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas dari masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan di dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga pertanyaan dalam kuesioner dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Maka hasil dari uji reliabilitas dinyatakan telah sesuai dengan pernyataan yang ada dalam metode analisis data menurut (Sunyoto, 2013).

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, error yang dihasilkan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan gambar 2 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Untuk menguji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Sunjoyo,dkk., 2013). Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 14 berikut ini:

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas

| Model |                   | Collinearity Statistics |       |
|-------|-------------------|-------------------------|-------|
|       |                   | Tolerance               | VIF   |
| 1     | E-Filling         | ,527                    | 1,897 |
|       | Tingkat Pemahaman | ,707                    | 1,414 |
|       | Pelayanan Pajak   | ,525                    | 1,905 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

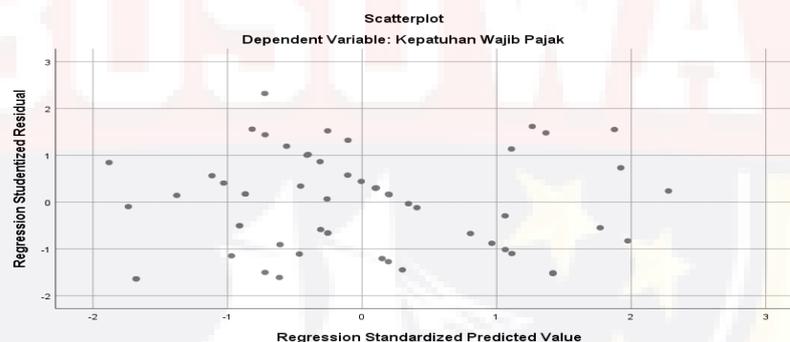
Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan Tabel 14, terlihat bahwa E-Filling, Tingkat Pemahaman dan Pelayanan Pajak memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10.

Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

### b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatterplot di mana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Hasil Uji heteroskedastisitas  
Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan gambar 3 grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak dengan variabel yang mempengaruhi yaitu e-filing, tingkat pemahaman dan pelayanan pajak.

#### 4. Hasil Uji Hipotesis

##### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Regresi adalah alat analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS diperoleh persamaan yang dapat dilihat dalam tabel 15 berikut:

Tabel 15. Model Persamaan Regresi

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
|                   | (Constant)                  | 1,396      | ,266                      |       |      |
| E-Filling         | ,289                        | ,069       | ,454                      | 4,185 | ,000 |
| Tingkat Pemahaman | ,190                        | ,078       | ,227                      | 2,424 | ,019 |
| Pelayanan pajak   | ,189                        | ,076       | ,269                      | 2,480 | ,016 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber : Data yang diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 15, Maka persamaan regresi yang di dapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,396 + 0,289 X_1 + 0,190 X_2 + 0,189 X_3$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 1,396 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel ini *E-Filling* (X1) Tingkat Pemahaman (X2) dan Pelayanan Pajak (X3) bernilai 0 maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1,396.
- 2) Berdasarkan tabel 15 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa *E-Filling* (X1) memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu  $b = 0,289$ . Artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel *E-Filling* (X1), Maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- 3) Berdasarkan tabel 15 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pemahaman (X2) memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu  $b = 0,190$ . Artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel Tingkat Pemahaman (X2), Maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- 4) Berdasarkan tabel 15 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pajak (X2) memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu  $b = 0,189$ . Artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel Pelayanan Pajak (X3), Maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

#### **b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentasi pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Hasil uji koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada tabel 16 dibawah ini:

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,808 <sup>a</sup> | ,653     | ,634              | ,28178                     |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman, *E-Filling*

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada Tabel 16, menunjukkan bahwa besarnya nilai yang diperoleh nilai R-Square sebesar 0,653 yang berarti 65,3% variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) KPP Makassar Selatan dipengaruhi oleh E-Filling (X1) Tingkat Pemahaman (X2) dan Pelayanan Pajak (X3). Sedangkan sisanya (100-65,3%) adalah sebesar 34,7% yang dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan tersebut.

### c. Uji t

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, Jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Hasil Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)      | 1,396                       | ,266       |                           | 5,246 | ,000 |
| E-Filling         | ,289                        | ,069       | ,454                      | 4,185 | ,000 |
| Tingkat Pemahaman | ,190                        | ,078       | ,227                      | 2,424 | ,019 |
| Pelayanan Pajak   | ,189                        | ,076       | ,269                      | 2,480 | ,016 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 17, Dapat di jelaskan sebagai berikut :

#### 1) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Tabel 17 menunjukkan bahwa variabel *E-Filling* (X1) memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis

diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *E-Filing* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai t yang bernilai +4,185 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Artinya dengan menggunakan e-Filing dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaporkan pajaknya, dan juga dalam penerapannya banyak sekali keuntungan yang didapatkan salah satunya, penyampaian SPT dengan menggunakan e-Filing dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja yaitu 24 jam selama 7 hari tanpa harus ke kantor pajak.

## 2) Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Tabel 17 menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pemahaman (X2) memiliki tingkat signifikan sebesar 0,019 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Tingkat Pemahaman (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai t yang bernilai +2,424 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Artinya semakin baik tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan pentingnya membayar pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut untuk melaporkan pajaknya dan sebaliknya.

## 3) Pengujian Hipotesis (H3)

Tabel 17 menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pajak (X3) memiliki tingkat signifikan sebesar 0,016 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Pelayanan Pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai t yang

bernilai +2,480 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Artinya pelayan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.

### c. Uji F

Uji Simultan (Uji F) di gunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel independen. Pengujian dilakukan menggunakan uji distribusi F, yaitu dengan membandingkan antara nilai kritis F (F tabel) dengan nilai F hitung yang terdapat pada tabel ANOVA. Uji F berguna untuk menguji apakah ada pengaruh Pengaruh variabel E-Filling (X1), Tingkat Pemahaman (X2) dan Pelayanan Pajak (X3) gabungan dari pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Adapun cara yang kita gunakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan uji hipotesis dalam uji F adalah dengan membandingkan nilai signifikan (sig.) atau nilai probabilitas hasil output Anova Jika nilai sig.  $< 0,005$ , maka hipotesis diterima jika nilai signifikan  $> 0,005$  maka hipotesis ditolak. Adapun hasil output SPSS dalam analisis regresi berganda dibawah ini.

Tabel 18. Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 8,370          | 3  | 2,790       | 35,139 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 4,446          | 56 | ,079        |        |                   |
|                    | Total      | 12,816         | 59 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman, E-Filling

Sumber : Data yang diolah, 2022

Tabel 18 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel E-Filling (X1) variabel Tingkat Pemahaman (X2) dan variabel Pelayanan Pajak (X3) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### 4.3 Pembahasan

#### 1. Pengaruh *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik penerapan *E-Filling* yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Makassar Selatan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat yang akan berpengaruh baik terhadap pihak KPP Pratama Makassar Selatan, begitupun sebaliknya semakin buruk pemanfaatan system *E-Filling* maka akan berpengaruh buruk terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa E-Filling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari nilai 0,05. E-Filling memberikan pengaruh signifikan tetapi tidak dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan terdapat faktor – faktor lain yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Persamaan regresinya adalah  $Y=1,396 + 0,289 X1$ . Persamaan tersebut memiliki arti bahwa apabila nilai variabel E-Filling dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka

variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan tetap sebesar 1,396. Namun, apabila nilai variabel E-Filling naik sebesar 1 poin, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,289 poin.

Penerapan e-filling memiliki banyak keuntungan dalam penerapannya diantaranya yaitu 1). Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja yaitu 24 jam selama 7 hari tanpa harus ke kantor pajak. 2). Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas. 3). Mengurangi antrian panjang di Kantor pelayanan pajak saat masa pelaporan pajak dan 4). Tidak dipungut biaya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Intan Tri Ambarsari, 2018) menunjukkan bahwa E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh direktorat jenderal pajak dengan membuat pembaruan sistem dalam hal melaporkan SPT Tahunan secara online dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2. Pengaruh Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik tingkat pemahaman wajib pajak maka akan semakin baik kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Makassar Selatan, begitupun sebaliknya semakin rendah tingkat pemahaman wajib pajak maka akan berpengaruh buruk terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Tingkat Pemahaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,019 yang lebih kecil dari nilai 0,05. Tingkat Pemahaman

memberikan pengaruh signifikan tetapi tidak dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan terdapat faktor – faktor lain yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Persamaan regresinya adalah  $Y=1,396 + 0,190 X_2$ . Persamaan tersebut memiliki arti bahwa apabila nilai variabel Tingkat Pemahaman dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan tetap sebesar 1,396. Namun, apabila nilai variabel Tingkat Pemahaman naik sebesar 1 poin, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,190 poin.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Johanes Herbert Tene, et al, 2017) menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lydiana, 2018), berdasarkan analisis yang dilakukan, bahwa Tingkat Pemahaman berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan pentingnya membayar pajak maka akan membuat wajib pajak tersebut patuh.

### 3. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sistem Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik pelayanan pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Makassar Selatan terhadap wajib pajak maka akan semakin baik tingkat kepatuhan wajib pajak, begitupun sebaliknya semakin buruk pelayanan pajak KPP Pratama Makassar Selatan terhadap wajib pajak maka akan berpengaruh buruk terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang

menyatakan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,016 yang lebih kecil dari nilai 0,05. Pelayanan pajak memberikan pengaruh signifikan tetapi tidak dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan terdapat faktor – faktor lain yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Persamaan regresinya adalah  $Y=1,396 + 0,189 X_3$ . Persamaan tersebut memiliki arti bahwa apabila nilai variabel pelayanan pajak dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan tetap sebesar 1,396. Namun, apabila nilai variabel pelayanan pajak naik sebesar 1 poin, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,189 poin.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sri Putri Tita Mutia, 2014) menunjukkan bahwa Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Adanya pelayanan yang didukung dengan fasilitas-fasilitas parkir yang luas, tempat yang ber AC, nomor antrian elektronik dll dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikatakan bahwa KPP Pratama Makassar selatan telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpul dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

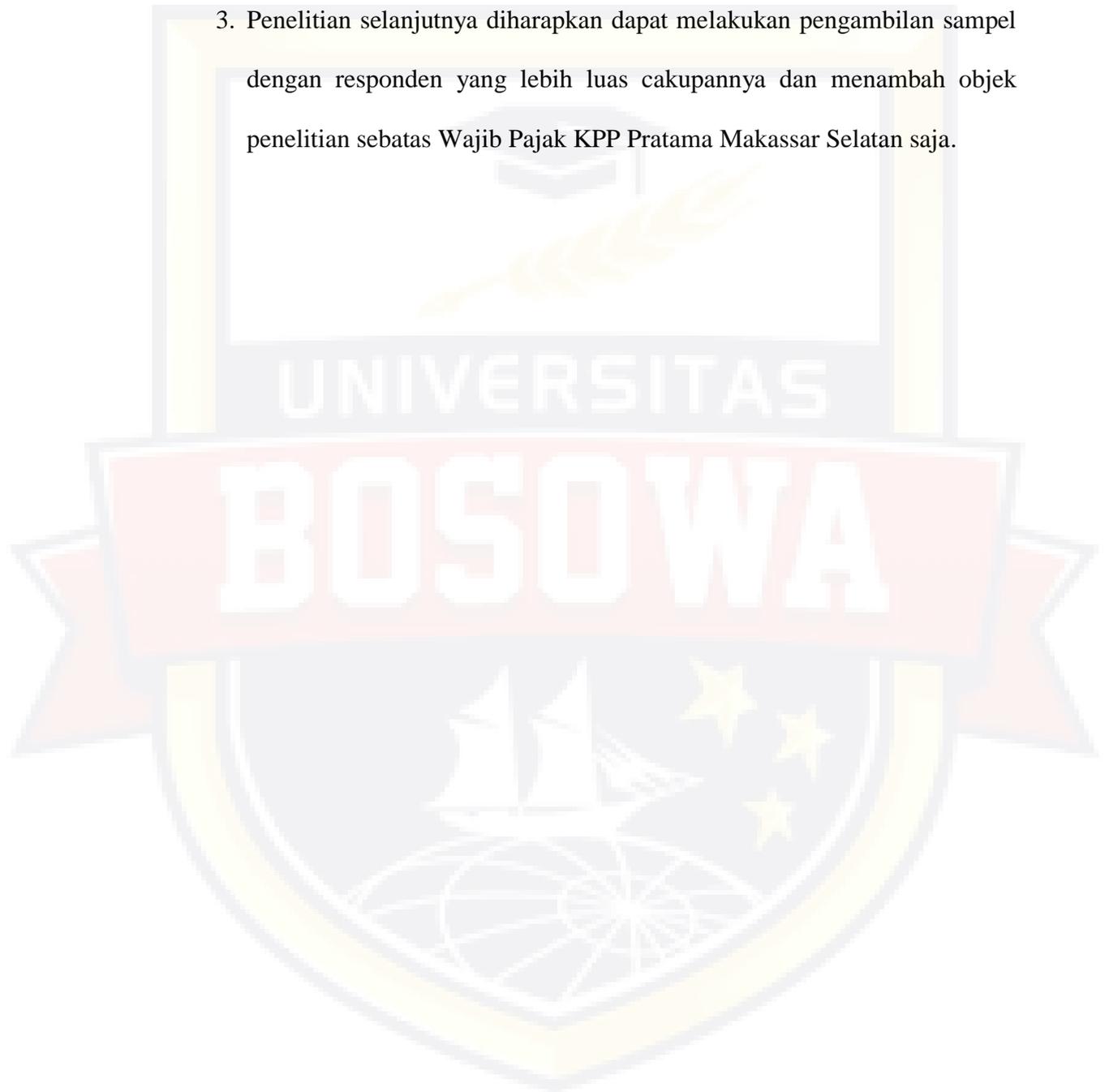
1. Variabel *E-Filling* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik penerapan *E-Filling* yang dilakukan oleh KPP Pratama Makassar Selatan maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak KPP Makassar Selatan.
2. Variabel Tingkat Pemahaman (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Tingkat Pemahaman wajib pajak maka akan berpengaruh baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Makassar Selatan.
3. Variabel Pelayanan Pajak (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Pelayanan Pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Makassar Selatan maka akan berpengaruh baik terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Makassar Selatan.

#### 5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya apabila tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama disarankan untuk menggunakan lebih banyak variabel independen lain yang dapat memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan lebih banyak alat uji untuk olah data lainnya.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengambilan sampel dengan responden yang lebih luas cakupannya dan menambah objek penelitian sebatas Wajib Pajak KPP Pratama Makassar Selatan saja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & I. Isroah, (2016), Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta: Nominal, *Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, V. 5, No. 2, Doi:10.21831/Nominal.V5i2.11729.
- Atarwamawan, R. J. D, (2020), Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39-51
- Ambarsari, Intan Tri, (2018), Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada KPP Madya Sidoarjo, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara, Surabaya.
- Bahri, S., Y. Diantimala, & M. Majid, (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh): *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, V. 4, No. 2, P. 318–334, Doi:10.24815/Jped.V4i2.13044.
- Blass, T, (1999), The milgram paradigm after 35 years: Some Things we now know about obedience to authority. *Journal of Applied Social Psychology*, 29 (5), 955-978.
- Deva, S. A., & Triyo, (2020), Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surakarta): *Akunatnsi*, P. 102–112.
- Diantari, P. R., & I. A. Ulupui, (2016), Pengaruh Komite Audit, Proporsi Komisaris Independen, Proporsi Komisaris Independen, Dan Proporsi Kepemilikan Institusional Terhadap Tax Avoidance: *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, V. 16, No. 1, P. 702–732.
- Ghozali, I., (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm 23 Spss*: Semarang: Bpfe Universitas Diponogoro.
- Hidayatulloh, H. A., (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada KPP Pratama Bandung Cicadas). *Jurnal Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia*
- Hutauruk, M. R., I. Ghozali, Y. Sutarmo, A. Mustofa, Suyanto, M. A. Yulidar, & W. Yanuarta, (2019), The Impact Of Self-Assessment System Ontax Payment Through Tax Control As Moderation Variables: *International*

Journal Of Scientific And Technology Research, V. 8, No. 12, P. 3255–3260.

Lydiana, (2018), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kpp Pratama Surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 7 No. 1. Universitas Surabaya

Mardiasmo, (2011), *Perpajakan*: Yogyakarta: Penerbit Andi.

Mane, Arifuddin., (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Produktivitas Karyawan Pdam Kabupaten Kepulauan Selayar. *Economics Bosowa Journal*, Vol. 2 No.2.

Mufidah, I., (2019), Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Surabaya Wonocolo: 1–127 P.

Nsor-Ambala, R., (2015), Influence Of Individual Ethical Orientation On Tax Compliance: Evidence Among Ghanaian Taxpayers: *Journal Of Accounting And Taxation*, V. 7, No. 6, P. 98–105.

Putra, W. E., I. L. Kusuma, & M. W. Dewi, (2019), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Badan Di Wilayah Kota Jambi: *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, V. 20, No. 1, P. 43, Doi:10.29040/Jap.V20i1.360.

Rahayu, S. K., (2010), *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*: Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahman, A., (2010), *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*.

Rusmanti, S., & Wardani, K. D. (2015), Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha. *Akuntansi*, 3(2), 75-91.

Santoso, P., (2008), *Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance*: Refika Aditama: Bandung.

Setiawan, Adil (2017), Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan Sistem Informasi e-Filing : sebuah pendekatan fenomenologi : *Jurnal Analisis*, Vol. 6 No. 2: 151-158

Sri Putri Tita Mutia, (2014), Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang) : *Jurnal Akuntansi*, V. 2, No. 1.

Sugiyono, (2016), *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action*

Research, Dan Penelitian Evaluasi): Bandung: Alfabeta Cv.

Sumarsan, T., (2013), Metodologi Penelitian Akuntansi: Bandung: Refika Aditama

Sunyoto, (2013), Tax Review Dan Strategi Perencanaan Pajak: Jakarta: Indeks.

Sunjoyo, (2013), Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset: Bandung: Alfabeta.

Taylor, SE, (2006), Psikologi Kesehatan. Edisi keenam. New York: McGraw-Hill

Tene Johannes Herbert, Jullie J Sondakh & Jessy D. L, (2017), Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Manado). "Emba 5(2):443-53.

Yefni, Y., S. Murniati, M. P. Zifi, & H. R. Yuliantoro, (2018), What Are The Motivation Of Taxpayers In Using E-Filing Information System? Jurnal Akuntansi Multiparadigma, V. 9, No. 3, P. 510–525.

Yuesti, A., (2018), Taxpayer Compliance Analysis Of Tax Amnesty Application As Effort Improvement Of Increasing On Countryincomeand Development Through Tax Sector: International Journal Of Business And Management Invention (Ijbmi) Issn (Online), P. 2319–8028.



# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1 : SURAT REKOMENDASI**

|  |  |
|--|--|
|   | <b>UNIVERSITAS BOSOWA</b><br><b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b><br>Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Gd. 1 Lt. 6, Makassar-Sulawesi Selatan 90231<br>Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 125, Faks. 0411 424 568<br><a href="http://www.universitasbosowa.ac.id">http://www.universitasbosowa.ac.id</a> |
| <hr/>  |  |
| Nomor  | : A. 039 /FEB/UNIBOS/1/2022  |
| Lampiran   | : -  |
| Hal  | : <u>Permohonan Izin Melakukan Pengambilan Data</u>  |
| Kepada Yth,  |  |
|  | <b>KPP Pratama Makassar Selatan</b>  |
| Di, -  |  |
| Tempat   |  |
| Disampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar di bawah ini :  |  |
| Nama   | : Muhammad Darmawan  |
| NIM  | : 45 18 013 108  |
| Program Studi  | : Akuntansi  |
| No. Tlp/HP   | : 081 338 320 555  |
| Akan melakukan Pengambilan Data dengan Judul :   |  |
| <b>“Pengaruh penerapan <i>E-Filling</i>, Tingkat Pemahaman, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Makassar Selatan”</b>                              |  |
| Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima/mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan Pengambilan Data di lokasi yang diinginkan. |  |
| Demikian surat kami, atas bantuan yang diberikan, diucapkan terima kasih.  |  |
| Makassar, 21 Januari 2022<br>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis   |  |
|   |  |
| <u>Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., SH., M.Si., MH.</u><br>NIDN. 09 0707 7003  |  |
| Tembusan :   |  |
|  | 1. Rektor Universitas Bosowa   |
|  | 2. Arsip   |

## LAMPIRAN 2 : SURAT PENELITIAN



### e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>

Rab, 6 Apr 2022 pukul 08.52

Balas ke: riset@pajak.go.id

Kepada: mdarmawan131@gmail.com



#### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

#### KANWIL DJP SULAWESI SELATAN, BARAT, DAN TENGGARA

JALAN URIP SUMOHARJO KM. 4 GEDUNG KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK, MAKASSAR 90232  
TELEPON 0411-425220-456131, 456132; FAKSIMILE 0411-456132, 456857; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-  
135/RISET/WPJ.15/2022 Makassar, 6 April 2022

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Muhammad Darmawan**

Jl Batua Raya 6

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **02584-2022** pada **1 April 2022**, dengan informasi:

NIM : 4518013018

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Bosowa

Judul Riset : Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman, Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Makassar Selatan

Izin yang diminta : Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Makassar Selatan**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **6 April 2022 s/d 5 Oktober 2022**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil

Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Eko Pandoyo Wisnu Bawono



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.



### C. Pertanyaan Kuesioner

| No | <i>e-Filing</i>   | STS | TS | KS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya selalu menggunakan e-Filing setiap kali melaporkan pajak   |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan e-Filing di masa depan   |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya akan selalu menggunakan eFiling untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan saya |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya merasa e-filing sangat fleksibel digunakan   |     |    |    |   |    |
| 5  | Tampilan e-filing mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya                                      |     |    |    |   |    |

| No | <b>Tingkat Pemahaman</b>   | STS | TS | KS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Sebagai wajib pajak yang baik, saya mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan di Indonesia                                  |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya paham mengenai sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, memperhitungkan, membayar dan melapor sendiri).           |     |    |    |   |    |
| 3  | Sebagai wajib pajak, saya mengetahui cara pendaftaran dan memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak                                |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya memahami dan mengetahui peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP  |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya mengetahui dengan baik PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak) dan tarif pajak yang berlaku saat ini. |     |    |    |   |    |

| No | Pelayanan Pajak   | STS | TS | KS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak     |     |    |    |   |    |
| 2  | Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat                   |     |    |    |   |    |
| 3  | Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas  |     |    |    |   |    |
| 4  | Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak. |     |    |    |   |    |
| 5  | Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik.  |     |    |    |   |    |

| No | Kepatuhan Wajib Pajak   | STS | TS | KS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya telah memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak.                         |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya tidak memiliki tunggakan pajak   |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya telah melakukan perhitungan dengan benar                                   |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya telah melakukan pembayaran tepat waktu.                                    |     |    |    |   |    |

**LAMPIRAN 4 : DATA MENTAH HASIL PENELITIAN**

| No. | E-Filing |      |      |      |      |     | RATA-RATA |
|-----|----------|------|------|------|------|-----|-----------|
|     | X1.1     | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | TX1 |           |
| 1   | 2        | 4    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 2   | 5        | 5    | 5    | 4    | 4    | 23  | 4,6       |
| 3   | 3        | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 4   | 5        | 5    | 5    | 5    | 5    | 25  | 5         |
| 5   | 3        | 5    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 6   | 3        | 4    | 3    | 3    | 4    | 17  | 3,4       |
| 7   | 3        | 2    | 2    | 3    | 3    | 13  | 2,6       |
| 8   | 5        | 5    | 5    | 4    | 4    | 23  | 4,6       |
| 9   | 2        | 2    | 3    | 3    | 3    | 13  | 2,6       |
| 10  | 3        | 4    | 4    | 4    | 3    | 18  | 3,6       |
| 11  | 4        | 4    | 5    | 5    | 4    | 22  | 4,4       |
| 12  | 4        | 4    | 3    | 3    | 4    | 18  | 3,6       |
| 13  | 4        | 4    | 3    | 3    | 4    | 18  | 3,6       |
| 14  | 4        | 4    | 4    | 3    | 4    | 19  | 3,8       |
| 15  | 4        | 3    | 4    | 4    | 3    | 18  | 3,6       |
| 16  | 4        | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 17  | 4        | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 18  | 3        | 4    | 4    | 4    | 3    | 18  | 3,6       |
| 19  | 4        | 2    | 2    | 4    | 4    | 16  | 3,2       |
| 20  | 3        | 4    | 4    | 4    | 4    | 19  | 3,8       |
| 21  | 5        | 5    | 5    | 4    | 4    | 23  | 4,6       |
| 22  | 2        | 2    | 4    | 4    | 4    | 16  | 3,2       |
| 23  | 4        | 2    | 2    | 2    | 4    | 14  | 2,8       |
| 24  | 5        | 5    | 5    | 5    | 5    | 25  | 5         |
| 25  | 5        | 5    | 5    | 5    | 4    | 24  | 4,8       |
| 26  | 4        | 4    | 3    | 3    | 3    | 17  | 3,4       |
| 27  | 3        | 3    | 3    | 3    | 2    | 14  | 2,8       |
| 28  | 4        | 5    | 5    | 4    | 4    | 22  | 4,4       |
| 29  | 4        | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 30  | 4        | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 31  | 2        | 2    | 2    | 2    | 4    | 12  | 2,4       |
| 32  | 2        | 2    | 2    | 2    | 2    | 10  | 2         |
| 33  | 5        | 5    | 5    | 5    | 5    | 25  | 5         |
| 34  | 4        | 4    | 3    | 3    | 3    | 17  | 3,4       |
| 35  | 3        | 4    | 4    | 4    | 4    | 19  | 3,8       |
| 36  | 4        | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 37  | 5        | 4    | 5    | 5    | 5    | 24  | 4,8       |
| 38  | 2        | 4    | 4    | 4    | 4    | 18  | 3,6       |
| 39  | 5        | 5    | 4    | 4    | 4    | 22  | 4,4       |
| 40  | 3        | 4    | 4    | 4    | 3    | 18  | 3,6       |

|    |   |   |   |   |   |    |     |
|----|---|---|---|---|---|----|-----|
| 41 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 14 | 2,8 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3,6 |
| 43 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 | 3,2 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 2,6 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4,8 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4,6 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4,6 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 | 3,2 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4,6 |
| 50 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 20 | 4   |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3,6 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 22 | 4,4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3,8 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3,6 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 58 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3,8 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 60 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2,6 |

| Tingkat Pemahaman |      |      |      |      |     |           |
|-------------------|------|------|------|------|-----|-----------|
| X2.1              | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | TX2 | RATA-RATA |
| 5                 | 5    | 5    | 2    | 2    | 19  | 3,8       |
| 4                 | 4    | 4    | 3    | 3    | 18  | 3,6       |
| 5                 | 5    | 3    | 3    | 3    | 19  | 3,8       |
| 4                 | 4    | 4    | 5    | 5    | 22  | 4,4       |
| 3                 | 3    | 4    | 4    | 4    | 18  | 3,6       |
| 4                 | 4    | 4    | 3    | 3    | 18  | 3,6       |
| 4                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 17  | 3,4       |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 3                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 3                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 5                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 17  | 3,4       |
| 3                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 2                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 14  | 2,8       |
| 3                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 4                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 17  | 3,4       |
| 4                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 17  | 3,4       |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 4                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |

|   |   |   |   |   |    |     |
|---|---|---|---|---|----|-----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 19 | 3,8 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5   |
| 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 19 | 3,8 |
| 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 | 3,2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4,6 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 19 | 3,8 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3,6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4,8 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4,6 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3,4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4,8 |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4,2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 14 | 2,8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4,4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3,6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3,2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3,4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4,6 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3,4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3,4 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 19 | 3,8 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3,4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |

| Pelayanan Pajak |      |      |      |      |     |           |
|-----------------|------|------|------|------|-----|-----------|
| X3.1            | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | TX3 | RATA-RATA |
| 3               | 3    | 5    | 5    | 3    | 19  | 3,8       |
| 5               | 4    | 4    | 5    | 5    | 23  | 4,6       |
| 3               | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 5               | 5    | 5    | 5    | 5    | 25  | 5         |
| 3               | 3    | 3    | 5    | 5    | 19  | 3,8       |
| 3               | 3    | 3    | 3    | 4    | 16  | 3,2       |
| 3               | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 5               | 5    | 5    | 4    | 4    | 23  | 4,6       |
| 2               | 2    | 4    | 4    | 2    | 14  | 2,8       |
| 3               | 3    | 3    | 5    | 5    | 19  | 3,8       |
| 5               | 5    | 3    | 3    | 3    | 19  | 3,8       |
| 3               | 3    | 3    | 4    | 4    | 17  | 3,4       |
| 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 4               | 3    | 3    | 4    | 4    | 18  | 3,6       |
| 2               | 2    | 5    | 2    | 3    | 14  | 2,8       |
| 4               | 3    | 4    | 4    | 4    | 19  | 3,8       |
| 2               | 2    | 2    | 5    | 3    | 14  | 2,8       |
| 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 3               | 3    | 4    | 4    | 4    | 18  | 3,6       |
| 3               | 3    | 4    | 4    | 4    | 18  | 3,6       |
| 4               | 4    | 5    | 5    | 5    | 23  | 4,6       |
| 3               | 3    | 4    | 4    | 4    | 18  | 3,6       |
| 4               | 4    | 4    | 3    | 3    | 18  | 3,6       |
| 5               | 5    | 5    | 5    | 5    | 25  | 5         |
| 4               | 5    | 5    | 5    | 5    | 24  | 4,8       |
| 4               | 4    | 3    | 4    | 4    | 19  | 3,8       |
| 4               | 4    | 4    | 3    | 4    | 19  | 3,8       |
| 5               | 5    | 5    | 5    | 5    | 25  | 5         |
| 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 3               | 3    | 4    | 4    | 4    | 18  | 3,6       |
| 3               | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 4               | 4    | 4    | 5    | 5    | 22  | 4,4       |
| 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 3               | 3    | 3    | 4    | 4    | 17  | 3,4       |
| 5               | 5    | 3    | 3    | 3    | 19  | 3,8       |
| 5               | 5    | 5    | 5    | 4    | 24  | 4,8       |
| 4               | 4    | 4    | 4    | 3    | 19  | 3,8       |
| 3               | 3    | 3    | 3    | 3    | 15  | 3         |
| 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 20  | 4         |
| 5               | 5    | 5    | 4    | 3    | 22  | 4,4       |
| 3               | 3    | 3    | 3    | 4    | 16  | 3,2       |

|   |   |   |   |   |    |     |
|---|---|---|---|---|----|-----|
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2   |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 2,6 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4,6 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4,4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 4   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3,4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4,2 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4,4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 19 | 3,8 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 14 | 2,8 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3,8 |
| 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 14 | 2,8 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3   |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3,4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3,6 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2,8 |

| Kepatuhan Wajib Pajak |    |    |    |    |    |           |
|-----------------------|----|----|----|----|----|-----------|
| Y1                    | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | TY | RATA-RATA |
| 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 17 | 3,4       |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 5  | 21 | 4,2       |
| 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 18 | 3,6       |
| 4                     | 4  | 4  | 5  | 5  | 22 | 4,4       |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 3                     | 3  | 4  | 3  | 4  | 17 | 3,4       |
| 4                     | 5  | 5  | 5  | 5  | 24 | 4,8       |
| 2                     | 2  | 2  | 4  | 4  | 14 | 2,8       |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 17 | 3,4       |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 19 | 3,8       |
| 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 17 | 3,4       |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 4                     | 4  | 5  | 2  | 3  | 18 | 3,6       |
| 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 4         |
| 4                     | 5  | 2  | 3  | 4  | 18 | 3,6       |
| 5                     | 5  | 4  | 4  | 4  | 22 | 4,4       |

|   |   |   |   |   |    |     |
|---|---|---|---|---|----|-----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4,8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3,8 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3,2 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4,6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 3,2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4,8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4,2 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4,2 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3,4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4,8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 3,2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4,2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3,4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,6 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3,2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2,8 |

## LAMPIRAN 5 : HASIL UJI VALIDITAS

### 1. e-Filing

|          |                     | Correlations |        |        |        |        |          |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | E-Filing |
| X1.1     | Pearson Correlation | 1            | ,658** | ,593** | ,551** | ,396** | ,810**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,000   | ,000   | ,002   | ,000     |
|          | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.2     | Pearson Correlation | ,658**       | 1      | ,805** | ,514** | ,408** | ,857**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,000   | ,001   | ,000     |
|          | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.3     | Pearson Correlation | ,593**       | ,805** | 1      | ,703** | ,421** | ,884**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   |        | ,000   | ,001   | ,000     |
|          | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.4     | Pearson Correlation | ,551**       | ,514** | ,703** | 1      | ,507** | ,807**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000     |
|          | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.5     | Pearson Correlation | ,396**       | ,408** | ,421** | ,507** | 1      | ,652**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,002         | ,001   | ,001   | ,000   |        | ,000     |
|          | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| E-Filing | Pearson Correlation | ,810**       | ,857** | ,884** | ,807** | ,652** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |          |
|          | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 2. Tingkat Pemahaman

|      |                     | Correlations |        |        |        |      | Tingkat Pemahaman |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|------|-------------------|
|      |                     | X2.1         | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5 |                   |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1            | ,889** | ,415** | -,113  | ,027 | ,626**            |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,001   | ,391   | ,840 | ,000              |
|      | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60   | 60                |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,889**       | 1      | ,495** | -,040  | ,105 | ,696**            |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,763   | ,423 | ,000              |
|      | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60   | 60                |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,415**       | ,495** | 1      | ,474** | ,210 | ,764**            |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,001         | ,000   |        | ,000   | ,108 | ,000              |

|                   |                     |        |        |        |        |        |        |
|-------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                   | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X2.4              | Pearson Correlation | -,113  | -,040  | ,474** | 1      | ,808** | ,656** |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,391   | ,763   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|                   | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X2.5              | Pearson Correlation | ,027   | ,105   | ,210   | ,808** | 1      | ,654** |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,840   | ,423   | ,108   | ,000   |        | ,000   |
|                   | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Tingkat Pemahaman | Pearson Correlation | ,626** | ,696** | ,764** | ,656** | ,654** | 1      |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|                   | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 3. Pelayanan Pajak

#### Correlations

|                 |                     | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4   | X3.5   | Pelayanan Pajak |
|-----------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
| X3.1            | Pearson Correlation | 1      | ,932** | ,473** | ,309*  | ,461** | ,853**          |
|                 | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,016   | ,000   | ,000            |
|                 | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60              |
| X3.2            | Pearson Correlation | ,932** | 1      | ,500** | ,327*  | ,442** | ,860**          |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,011   | ,000   | ,000            |
|                 | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60              |
| X3.3            | Pearson Correlation | ,473** | ,500** | 1      | ,251   | ,330*  | ,672**          |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,053   | ,010   | ,000            |
|                 | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60              |
| X3.4            | Pearson Correlation | ,309*  | ,327*  | ,251   | 1      | ,613** | ,649**          |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,016   | ,011   | ,053   |        | ,000   | ,000            |
|                 | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60              |
| X3.5            | Pearson Correlation | ,461** | ,442** | ,330*  | ,613** | 1      | ,743**          |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,010   | ,000   |        | ,000            |
|                 | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60              |
| Pelayanan Pajak | Pearson Correlation | ,853** | ,860** | ,672** | ,649** | ,743** | 1               |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |                 |
|                 | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60              |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

|                             |                     | Correlations |        |        |        |        | Kepatuhan<br>Wajib Pajak |
|-----------------------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|
|                             |                     | Y1           | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     |                          |
| Y1                          | Pearson Correlation | 1            | ,663** | ,516** | ,083   | ,201   | ,737**                   |
|                             | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,000   | ,530   | ,123   | ,000                     |
|                             | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60                       |
| Y2                          | Pearson Correlation | ,663**       | 1      | ,532** | ,202   | ,433** | ,835**                   |
|                             | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,122   | ,001   | ,000                     |
|                             | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60                       |
| Y3                          | Pearson Correlation | ,516**       | ,532** | 1      | ,097   | ,170   | ,708**                   |
|                             | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   |        | ,462   | ,194   | ,000                     |
|                             | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60                       |
| Y4                          | Pearson Correlation | ,083         | ,202   | ,097   | 1      | ,687** | ,536**                   |
|                             | Sig. (2-tailed)     | ,530         | ,122   | ,462   |        | ,000   | ,000                     |
|                             | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60                       |
| Y5                          | Pearson Correlation | ,201         | ,433** | ,170   | ,687** | 1      | ,659**                   |
|                             | Sig. (2-tailed)     | ,123         | ,001   | ,194   | ,000   |        | ,000                     |
|                             | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60                       |
| Kepatuhan<br>Wajib<br>Pajak | Pearson Correlation | ,737**       | ,835** | ,708** | ,536** | ,659** | 1                        |
|                             | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |                          |
|                             | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60                       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 6 : HASIL UJI RELIABILITAS

### 1. e-Filing

#### Reliability

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 60 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 60 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,864             | 5          |

### 2. Tingkat Pemahaman

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 60 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 60 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,706             | 5          |

### 3. Pelayanan Pajak

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 60 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 60 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,815             | 5          |

#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 60 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 60 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

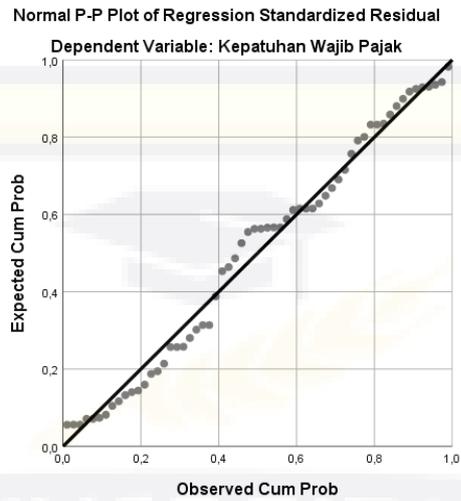
| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,736             | 5          |

#### LAMPIRAN 7 : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

##### Descriptive Statistics

|                       | N  | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-----------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| E-Filling             | 60 | 2,00    | 5,00    | 3,7300 | ,73075         |
| Tingkat Pemahaman     | 60 | 2,80    | 5,00    | 3,6833 | ,55637         |
| Pelayanan Pajak       | 60 | 2,00    | 5,00    | 3,7300 | ,66468         |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 60 | 2,80    | 5,00    | 3,8800 | ,46607         |
| Valid N (listwise)    | 60 |         |         |        |                |

### LAMPIRAN 8 : HASIL UJI NORMALITAS



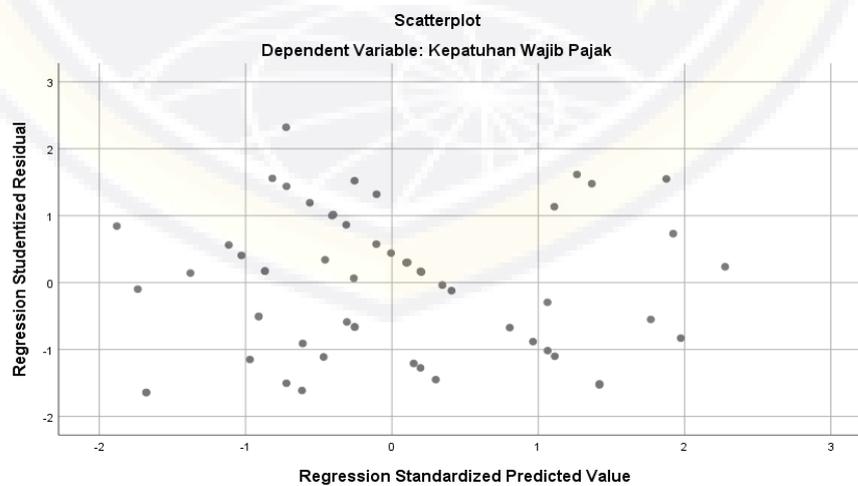
### LAMPIRAN 9 : HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                   | Collinearity Statistics |       |
|-------|-------------------|-------------------------|-------|
|       |                   | Tolerance               | VIF   |
| 1     | E-Filling         | ,527                    | 1,897 |
|       | Tingkat Pemahaman | ,707                    | 1,414 |
|       | Pelayanan Pajak   | ,525                    | 1,905 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### LAMPIRAN 10 : HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS



## LAMPIRAN 11 : HASIL UJI HIPOTESIS

### 1. REGRESI LINEAR BERGANDA DAN UJI t

| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)        | 1,396                       | ,266       |                           | 5,246 | ,000 |
|       | E-Filling         | ,289                        | ,069       | ,454                      | 4,185 | ,000 |
|       | Tingkat Pemahaman | ,190                        | ,078       | ,227                      | 2,424 | ,019 |
|       | Pelayanan Pajak   | ,189                        | ,076       | ,269                      | 2,480 | ,016 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### 2. UJI R square

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,808 <sup>a</sup> | ,653     | ,634              | ,28178                     |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman, E-Filling

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### 3. UJI F (simultan)

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 8,370          | 3  | 2,790       | 35,139 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 4,446          | 56 | ,079        |        |                   |
|       | Total      | 12,816         | 59 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman, E-Filling

**LAMPIRAN 12 : DOKUMENTASI PENELITIAN**



