

## **FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI DKI JAKARTA DENGAN *E-FILLING* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**Hilmi Darmawan Halim Djaja<sup>1)</sup>, Susi Dwi Mulyani<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup> Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti  
*Corresponding Author* : hilmidarmawan15@gmail.com

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel independen yaitu sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, tingkat pemahaman dengan penerapan *e-filling* sebagai variabel moderasi terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer berupa penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi dan telah diisi oleh 132 responden. Metode penentuan sampling adalah *convenience sampling*, yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Metode regresi berganda digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, tingkat pemahaman tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** *Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

### **I. PENDAHULUAN**

Pendapatan paling signifikan di suatu negara berasal dari pajak. Pajak yang diterima tersebut dapat bermanfaat sebagai pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Direktorat Jendral Pajak didasari pemerintah telah menetapkan pajak sebagai elemen strategis dalam merencanakan pembangunan agar tetap berlanjut sesuai misi fiskalnya. Dengan cara penghimpunan pemasukan didalam negeri melalui sektor pajak untuk menunjang independensi pembiayaan pemerintah sesuai UU Perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efesiensi yang tinggi.

Wajib pajak (WP) yang terdaftar di Indonesia masih banyak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan UU Perpajakan. Dilihat dari kepatuhan formal yang terpenuhi tahun 2019 dalam melaporkan SPT Tahunan oleh WP hanya mencapai WP OP karyawan dan non karyawan adalah 73,2% dan 75,31% dimana target kepatuhan pada tahun 2019 adalah 80%. Sanksi perpajakan diperlukan untuk menerapkan UU perpajakan agar WP dapat patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai WP. Dalam UU Perpajakan dikenal dengan dua macam sanksi yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Kesadaran WP masih dalam tahap perkembangan jika dilihat jumlah WP pada tahun 2019 adalah 42 juta yang terdiri 38,7 juta merupakan WP OP sedangkan 3,3 juta merupakan WP Badan. Pelayanan fiskus adalah pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu metode untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan peraturan UU yang berlaku. WP mendapatkan pelayanan bertujuan untuk memberikan

pemahaman perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tingkat Pemahaman memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan WP, meliputi pengisian formulir SPT (Surat Pemberitahuan), penyetoran pajak, batas waktu pelaporan dan penyetoran, perhitungan pajak dan peraturan tentang kewajiban perpajakan lainnya.

Penyampaian SPT melalui *e-Filing* merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan kepada WP untuk memberi kemudahan dan kecepatan dalam melaporkan SPT. *E-Filing* merupakan satu solusi yang DJP upayakan dalam pengelolaan SPT Tahunan WP yang semakin banyak dan untuk mengurangi biaya dalam mengolah dokumen DJP.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian As'ari dan Erawati (2018) yang menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WP. Kebaharuan dalam penelitian ini adalah menambahkan variabel penerapan *e-Filing* sebagai variabel moderasi, dengan lokasi pengambilan sampel berbeda dari sebelumnya, yakni WP yang terdaftar di DKI Jakarta.

## II. KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### 2.1 Teori Prospek

Menurut Kahneman dan Tversky (1979), bahwa tidak hanya terdapat individu yang rasional, tetapi terdapat pula individu dengan rasionalitas terbatas. Akibatnya, individu menarik kesimpulan dan aturan yang praktis saat membuat keputusan, cenderung membuat penilaian probabilitas yang bias, terlalu percaya diri, cenderung menyandang informasi yang tidak relevan, dan mengakibatkan kerugian. Menurut perspektif ini, kecenderungan individu untuk menghindari risiko lebih besar daripada keinginan untuk mendapatkan keuntungan. Karena penderitaan yang dirasakan sebagai akibat dari kerugian jauh lebih besar daripada kepuasan suatu keuntungan (Wilkinson and Klaes, 2012).

### 2.2 Theory of Planned Behavior

*Theory of Planned Behavior* adalah seseorang yang memiliki niat untuk melakukan tindakan tertentu. Niat dianggap sebagai penangkap faktor motivasi yang melandasi perilaku, yang menandakan kekuatan kemauan seseorang untuk mencoba, atau seberapa besar usaha yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan suatu perilaku. Semakin kuat niat untuk melakukan suatu hal, maka semakin menguatkan untuk mencapai perilaku (Ajzen, 1991).

### 2.3 Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) atau metode penerimaan teknologi informasi pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989), penjelasan mengenai dampak dari sistem informasi yang digunakan terdapat dalam teori ini dan biasanya dimanfaatkan untuk memberikan penjelasan tentang penerimaan yang dilakukan untuk menggunakan sistem informasi. Teori ini menciptakan model bagaimana teknologi digunakan dapat diterima dan digunakan oleh sebuah teknologi.

TAM menggunakan dua pengukuran teknologi yang dapat diterima yaitu (i) penggunaan yang sederhana, didefinisikan sebagai tingkatan dimana individu percaya saat suatu sistem akan mengurangi kesukaran saat digunakannya sistem tersebut dan (ii) kemanfaatan, didefinisikan oleh Davis (1989) sebagai tingkatan saat individu percaya saat sebuah sistem digunakan maka akan dapat menambah kinerja pada pekerjaannya.

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan software SmartPLS (*Partial Least Square*) mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis. Kuesioner dibagikan melalui google form secara web link.

#### 3.2 Pemilihan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Dalam penelitian ini kriteria dalam pengambilan sampel adalah WP berdomisili/terdaftar di DKI Jakarta.

#### 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan WP menurut Nowak (2006) adalah suatu kondisi saat kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan, tergambar dalam keadaan dimana WP mengerti, mengisi, melaporkan, dan tepat waktu dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Sanksi perpajakan ialah jaminan mengenai ketentuan dalam UU Perpajakan akan dilaksanakan/dipatuhi sebagai sebuah keharusan (Mardiasmo, 2011).

Kesadaran WP adalah situasi saat WP memiliki pengetahuan, pemahaman serta pelaksanaan terhadap ketentuan perpajakan secara tepat dan sukarela (Muliari dan Setiawan, 2010).

Menurut Mutia (2014) pelayanan adalah cara menolong, menangani atau menyediakan kebutuhan yang diperlukan seseorang. Lalu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus adalah cara personel pajak untuk menolong, menangani, dan menyediakan keperluan mengenai perpajakan.

Tingkat pemahaman mengenai pajak dapat berbentuk suatu informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang untuk melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya (Razman, 2005).

*E-filling* adalah penyediaan sistem oleh DJP berguna dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Masa ataupun Tahunan secara daring (*online*) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

#### 3.4 Pengukuran Variabel

Data primer yang dilakukan melalui kuesioner yang jawabannya telah disediakan oleh peneliti dengan menggunakan skala *likert* dengan skala 5 adalah pengukuran variabel dalam penelitian ini.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Sampel dan Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan data primer. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner selama bulan Mei-Juni 2020 untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan kepada responden yang memenuhi kriteria dalam penelitian. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu WP OP yang berdomisili di Provinsi DKI Jakarta. Dalam penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui *google docs* agar memudahkan dalam penyebaran kuesioner. Berikut Tabel 4.1 rincian hasil penyebaran kuesioner:

Tabel 4.1 Rincian Jumlah dan Persentase Kuesioner

| Keterangan                                      | Jumlah | %       |
|-------------------------------------------------|--------|---------|
| Total kuesioner yang disebar                    | 156    | 100     |
| Responden yang tidak berdomisili di DKI Jakarta | (24)   | (15,38) |
| Kuesioner yang dapat digunakan                  | 132    | 84,62   |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2020

Statistik deskriptif responden merupakan gambaran responden berdasarkan karakteristiknya. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, domisili NPWP dan lamanya terdaftar sebagai WP. Responden yang termasuk dalam pengisian kuesioner sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 78 responden (59%), sebanyak 37 responden (28,03%) berusia lebih 20-25 tahun, sebanyak 66 responden (50%) memiliki pendidikan terakhir S1, sebanyak 61 responden (46,21%) berprofesi sebagai pengusaha, dan sebanyak 48 responden (36,36%) berdomisili di Jakarta Barat, dan sebanyak 32 responden (31,81%) mengaku telah menjadi WP 5-10 tahun.

## 4.2 Uji Kausalitas Data

Pengujian kualitas data penelitian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Outer Model*, Analisa *Outer Model* dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (*valid & reliable*).

Analisa *Outer Model* ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Atau dapat dikatakan bahwa *Outer Model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada *Outer Model*:

### 1. *Convergent Validity*

Nilai *convergent validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan  $>0.5$ . Dari hasil pengujian dapat dilihat bahwa:

- a) Variabel Sanksi Perpajakan, indikator SAP 1 masih mempunyai loading faktor di bawah 0.5 sehingga harus dibuang.
- b) Variable Penerapan *e-Filling*, indikator PEF 4 masih mempunyai loading faktor di bawah 0.5 sehingga harus dibuang.

### 2. *Average Variance Extracted (AVE)*

Selain dilihat dari nilai faktor loading, *convergent validity* juga dapat dilihat dari nilai AVE. AVE merupakan rata-rata dari *variance extracted* yang merupakan kuadrat dari *standardized loading* dari setiap indikator yang menjelaskan variabel laten. Nilai AVE yang diharapkan adalah  $>0.5$ .

Tabel 4.2 Average Variance Extracted – (Awal)

| Konstruk                   | AVE  | Standar | Keterangan  |
|----------------------------|------|---------|-------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak      | ,578 | 0.5     | Valid       |
| Sanksi Perpajakan          | ,546 | 0.5     | Valid       |
| Kesadaran Perpajakan       | ,692 | 0.5     | Valid       |
| Pelayanan Fiskus           | ,704 | 0.5     | Valid       |
| Tingkat Pemahaman          | ,722 | 0.5     | Valid       |
| Penerapan <i>e-Filling</i> | ,477 | 0,5     | Tidak Valid |

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa hanya variabel Penerapan *e-Filling* tidak valid karena nilai AVE lebih kecil dari 0.5, sehingga variabel Penerapan *e-Filling* perlu dimodifikasi agar dapat dilakukan uji hipotesis.

Variabel dikatakan valid apabila nilai *loading* dari masing-masing item terhadap konstruknya lebih besar dari pada nilai *cross loading* nya. Dari hasil analisa *cross loading* tampak bahwa masih terdapat permasalahan *discriminant validity*. Untuk semua Indikator KEP, KES, PLF, PEF, SAP dan TIP memiliki nilai loading terbesar pada variabel latennya. Namun, Indikator KEP yang mempunyai nilai loading terbesar pada variabel latennya (KEP) hanya KEP 3. Berdasarkan evaluasi di atas, maka susunan indikator pada model ini perlu diperbaiki.

### 3. Unidimensionality

Uji *unidimensionality* dilakukan dengan menggunakan indikator *Composite reliability* dan alpha cronbach. Untuk kedua indikator ini titik *cut-off* adalah 0.7 untuk *Composite reliability* dan 0.6 untuk Cronbach alpha. Kedua ukuran ini dipergunakan untuk melihat kehandalan pertanyaan-pertanyaan yang menyusun suatu variabel laten.

Tabel 4.3 Composite Reliability – (Awal)

| Konstruk                   | Composite Reliability | Standar | Keterangan |
|----------------------------|-----------------------|---------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak      | 0.845                 | 0.7     | Valid      |
| Sanksi Perpajakan          | 0.756                 | 0.7     | Valid      |
| Kesadaran Perpajakan       | 0.871                 | 0.7     | Valid      |
| Pelayanan Fiskus           | 0.922                 | 0.7     | Valid      |
| Tingkat Pemahaman          | 0.886                 | 0.7     | Valid      |
| Penerapan <i>e-Filling</i> | 0.715                 | 0.7     | Valid      |

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Tabel 4.4 Cronbach's Alpha – (Awal)

| Konstruk                   | Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan  |
|----------------------------|------------------|---------|-------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak      | 0.754            | 0.6     | Valid       |
| Sanksi Perpajakan          | 0.544            | 0.6     | Tidak Valid |
| Kesadaran Perpajakan       | 0.778            | 0.6     | Valid       |
| Pelayanan Fiskus           | 0.897            | 0.6     | Valid       |
| Tingkat Pemahaman          | 0.811            | 0.6     | Valid       |
| Penerapan <i>e-Filling</i> | 0.529            | 0.6     | Tidak Valid |

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

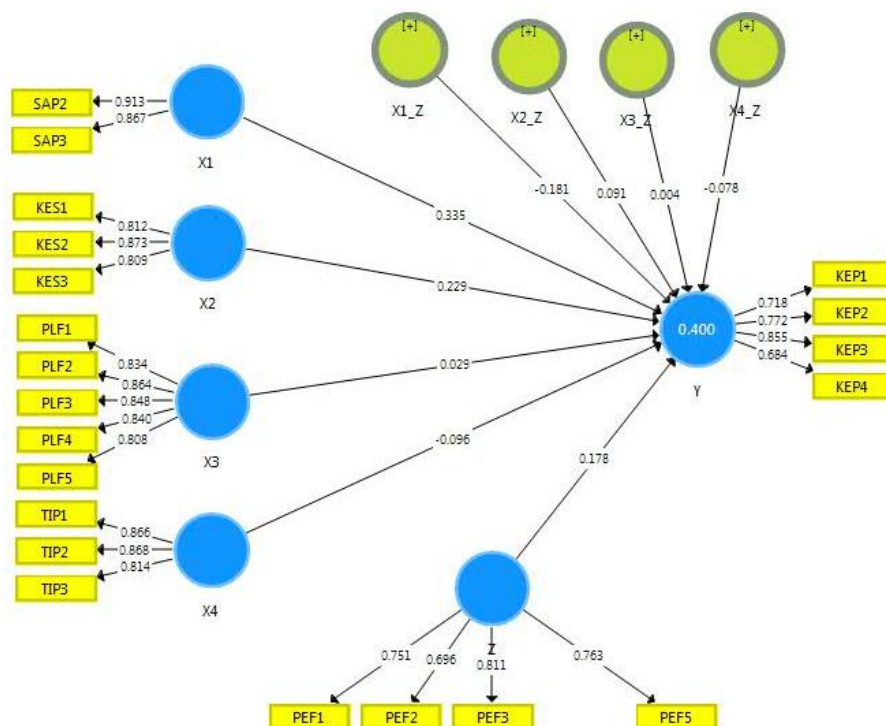
Tidak ada indikator yang mencerminkan bahwa terdapat permasalahan reliabilitas. Permasalahan cronbach's alpha pada variabel Sanksi Perpajakan dan Penerapan *e-Filling*.

Karena masih ada indikator dan variabel yang perlu dievaluasi, maka tidak dilanjutkan dengan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan setelah semua syarat pada inner model dan outer model terpenuhi. Berikut disajikan evaluasi hasil model yang telah diperbaiki.

## 4.3 Analisis Hasil Penelitian

### 4.3.1 Menilai Outer Model

Berikut gambar model desain penelitian hasil pengujian hipotesis sesudah dilakukan perbaikan:



Sumber : Data Primer, Diolah (2020)

Gambar 4.1 Model Desain Penelitian Hasil Pengujian Hipotesis (Akhir)

Uji yang dilakukan pada *Outer Model* setelah perbaikan:

1. *Convergent Validity*

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa semua nilai loading faktor dari setiap variabel laten sudah lebih besar dari 0.5.

2. *Average Variance Extracted (AVE)*

Dari tabel 4.5 di bawah dapat dilihat bahwa Nilai AVE yang diharapkan adalah lebih besar dari 0.5.

Tabel 4.5 Average Variance Extracted – (Akhir)

| Konstruk                   | AVE   | Standar | Keterangan |
|----------------------------|-------|---------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak      | 0.578 | 0.5     | Valid      |
| Sanksi Perpajakan          | 0.792 | 0.5     | Valid      |
| Kesadaran Perpajakan       | 0.692 | 0.5     | Valid      |
| Pelayanan Fiskus           | 0.704 | 0.5     | Valid      |
| Tingkat Pemahaman          | 0.722 | 0.5     | Valid      |
| Penerapan <i>e-Filling</i> | 0.572 | 0.5     | Valid      |

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Dari data tabel bahwa hasil uji dari AVE sudah  $>0.5$ . Dalam penelitian menggunakan SEM – PLS tidak hanya dilihat dari uji AVE tetapi juga dilihat dari uji *Discriminant Validity* dan uji *Unidimensionality*.

Dari hasil analisa cross loading tampak bahwa tidak terdapat permasalahan discriminant validity, Karena nilai loading sudah memenuhi syarat.

3. *Unidimensionality*

Untuk memastikan bahwa tidak ada masalah terkait pengukuran maka langkah terakhir dalam *outer model* adalah menguji unidimensionalitas dari model. Uji ini dilakukan dengan menggunakan indikator Composite reliability dan alpha cronbach. Untuk kedua indikator ini titik *cut-off* adalah 0.7 untuk Composite reliability dan 0.6 untuk Cronbach alpha. Kedua ukuran ini dipergunakan untuk melihat kehandalan pertanyaan-pertanyaan yang menyusun suatu variabel laten.

Tabel 4.6 Composite Reliability – (Akhir)

| Konstruk                   | Composite Reliability | Standar | Keterangan |
|----------------------------|-----------------------|---------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak      | 0.845                 | 0.7     | Valid      |
| Sanksi Perpajakan          | 0.884                 | 0.7     | Valid      |
| Kesadaran Perpajakan       | 0.871                 | 0.7     | Valid      |
| Pelayanan Fiskus           | 0.922                 | 0.7     | Valid      |
| Tingkat Pemahaman          | 0.886                 | 0.7     | Valid      |
| Penerapan <i>e-Filling</i> | 0.842                 | 0.7     | Valid      |

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Tabel 4.7 Cronbach's Alpha – (Akhir)

| Konstruk                   | Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan |
|----------------------------|------------------|---------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak      | 0.754            | 0.6     | Valid      |
| Sanksi Perpajakan          | 0.740            | 0.6     | Valid      |
| Kesadaran Perpajakan       | 0.778            | 0.6     | Valid      |
| Pelayanan Fiskus           | 0.897            | 0.6     | Valid      |
| Tingkat Pemahaman          | 0.811            | 0.6     | Valid      |
| Penerapan <i>e-Filling</i> | 0.749            | 0.6     | Valid      |

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa untuk indikator *Composite Reliability*, semua variabel sudah memenuhi syarat. Dalam penelitian menggunakan SEM-PLS, Nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka yang lebih bersifat rendah (*under estimate*), sehingga untuk menguji reliabilitas lebih baik menggunakan *Composite Reliability*, Ghazali (2014).

Apabila telah dilakukan perbaikan untuk model yang digunakan dan untuk uji *Validity* dan *Reliability* telah memenuhi syarat, maka penelitian dapat dilanjutkan dengan menguji *inner model*.

#### 4.2.2 Menilai *Inner Model*

Analisa inner model dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun robust dan akurat. Evaluasi inner model dapat dilakukan dengan tiga cara. Ketiga cara tersebut adalah dengan melihat dari R<sup>2</sup>, Q<sup>2</sup> dan GoF.

Nilai R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen, menerangkan seberapa besar variabel eksogen mampu menerangkan variasi pada variabel endogen.

Tabel 4.8 Uji R

|                      | R Square | R Square Adjusted |
|----------------------|----------|-------------------|
| KEPATUHAN_PERPAJAKAN | 0.400    | 0.356             |

Sumber : Data Primer, Diolah (2020)

Ini artinya Variabel Y mampu dijelaskan oleh variabel X sebesar 35.6 %, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain di luar model. Sehingga, masih terdapat 64,4% variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

#### 4.2.3 Pengujian Hipotesis

Suatu variabel dikatakan berpengaruh terhadap variabel lain apabila nilai P-Value hubungan/jalur tersebut berada di bawah 0.05. Berikut gambar hasil pengujian hipotesis dapat dilihat dari tabel 4.9.

Tabel 4.9 Tabel Total Effects

| Variabel                                          | Original Sample | Prediksi | P Value | Keputusan                |
|---------------------------------------------------|-----------------|----------|---------|--------------------------|
| Sanksi Perpajakan                                 | 0.335           | +        | 0.000   | Ha <sub>1</sub> Diterima |
| Kesadaran Perpajakan                              | 0.229           | +        | 0.049   | Ha <sub>2</sub> Diterima |
| Pelayanan Fiskus                                  | 0.029           | +        | 0.399   | Ha <sub>3</sub> Ditolak  |
| Tingkat Pemahaman                                 | 0.096           | -        | 0.188   | Ha <sub>4</sub> Ditolak  |
| Penerapan <i>e-Filling</i>                        | 0.178           | +        | 0.012   | Ha <sub>5</sub> Diterima |
| Sanksi Perpajakan * Penerapan <i>e-Filling</i>    | 0.181           | -        | 0.020   | Ha <sub>6</sub> Diterima |
| Kesadaran Perpajakan * Penerapan <i>e-Filling</i> | 0.091           | +        | 0.261   | Ha <sub>7</sub> Ditolak  |
| Pelayanan Fiskus * Penerapan <i>e-Filling</i>     | 0.004           | +        | 0.485   | Ha <sub>8</sub> Ditolak  |
| Tingkat Pemahaman * Penerapan <i>e-Filling</i>    | 0.078           | -        | 0.285   | Ha <sub>9</sub> Ditolak  |

Sumber : Data Primer, Diolah (2020)

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa ada 3 jalur yang signifikan dan 5 jalur yang tidak signifikan, variabel sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan dan variabel moderasi sanksi perpajakan signifikan, dalam penelitian ini Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WP, Penerapan *e-Filling* memoderasi negatif Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP.

#### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai P Value sebesar  $0,000 < 0,05$  dan memiliki nilai koefisien 0,335. Hal ini menunjukkan pada variabel sanksi perpajakan bahwa Ha<sub>1</sub> dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rahayu, Wijayanti, dan Suhendro (2017) bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP OP.

Kesadaran Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan WP. Dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai P Value sebesar  $0,049 < 0,05$  maka Ha<sub>2</sub> diterima. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Mutia (2014) dan Tiraada (2013). Teori etika untuk kesadaran perpajakan akan menuju kepada etika berdasarkan keadilan, karena WP yang merasa sudah mendapatkan manfaat dari pembayaran pajaknya dan diterapkannya UU perpajakan yang adil akan mendorong WP untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan WP. Dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai P Value sebesar  $0,399 > 0,05$  dapat disimpulkan Ha<sub>3</sub> tidak diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sari dan Fidiana (2017) dan As'ari dan Erawati (2018) bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP OP. Masih ada nya petugas kurang memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan kurangnya pemahaman untuk menyelesaikan permasalahan WP yang kurang cepat. Selain itu juga karena kurangnya interaksi antara WP dengan fiskus sejak sistem perpajakan *online*.

Tingkat Pemahaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan WP. Dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai P Value sebesar  $0,188 > 0,05$  maka  $H_{a4}$  tidak diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Arisandy (2017) bahwa tingkat pemahaman tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib WP OP. Data statistik responden menunjukkan mayoritas WP baru terdaftar 1-3 tahun, kurangnya pelatihan dan seminar dari DJP untuk memberi materi tentang pengetahuan perpajakan.

Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP. Setiap kenaikan Penerapan *e-Filling* sebesar 1 point, maka akan menaikkan Kepatuhan WP sebesar 0.178 point. Dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan nilai P Value sebesar  $0,012 < 0,05$  maka  $H_{a5}$  diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nurlala (2017) bahwa penerapan *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi. Hal ini mendukung bahwa usia responden didominasi 20-25 tahun sebesar 36,63% yang terus memperbaharui tentang teknologi informasi.

Penerapan *e-Filling* memperkuat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP, dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan P Value  $0,020 < 0,05$  untuk pengujian penerapan *e-filling* sebagai moderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP, sehingga dapat disimpulkan  $H_{a6}$  diterima. dalam penerapan *e-filling* membantu dalam melaporkan SPT WP agar tidak telat, karena bisa melaporkan SPT secara *online* dan *realtime* dimana pun WP berada, karena jika telat akan terkena sanksi berupa denda.

Penerapan *e-Filling* tidak memoderasi pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP, dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan P Value  $0,261 > 0,05$  untuk pengujian penerapan *e-filling* sebagai moderasi kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP, sehingga dapat disimpulkan  $H_{a7}$  ditolak. Kurangnya kesadaran dari WP karena ada unsur paksaan dalam permintaan *Efin* oleh WP, karena pada saat ini pelaporan SPT diwajibkan menggunakan *e-filling* sesuai dengan PER-02/PJ/2019, hilangnya kesadaran WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penerapan *e-Filling* tidak memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP, dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan P Value  $0,485 > 0,05$  untuk pengujian penerapan *e-filling* sebagai moderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP, sehingga dapat disimpulkan  $H_{a8}$  ditolak. Dengan adanya pelaporan melalui *e-filling* interaksi antara WP dengan fiskus pun berkurang, karena adanya pelayanan secara *online*.

Penerapan *e-Filling* tidak memoderasi pengaruh tingkat pemahaman terhadap kepatuhan WP, dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan P Value  $0,285 > 0,05$  untuk pengujian penerapan *e-filling* sebagai moderasi tingkat pemahaman terhadap kepatuhan WP, sehingga dapat disimpulkan  $H_{a9}$  ditolak. Dalam program *e-filling* tahap-tahap perhitungan pajak ketika pelaporan SPT dipandu secara sistem, tetapi WP belum tentu paham dengan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan atas 132 kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, tingkat pemahaman terhadap kepatuhan WP orang pribadi dengan penerapan *e-filling* sebagai moderasi dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Semakin tinggi sanksi perpajakan maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Semakin tinggi kesadaran perpajakan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Semakin tinggi pelayanan fiskus tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak dengan adanya penerapan *e-filling* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Semakin tinggi kesadaran perpajakan dan adanya penerapan *e-filling* tidak mengakibatkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Semakin tinggi pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak dengan adanya penerapan *e-filling* tidak mengakibatkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan adanya penerapan *e-filling* tidak mengakibatkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991, *The Theory of Planned Behavior*. University of Massachusetts at Amherst. Academic Press, Inc.
- Arisandy, Nelsi. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis *Online* di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. Vol. 14 No. 1, Maret 2017, Hal. 62-71.
- As'ari, Nur Ghailina dan Teguh Erawati. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara* Vol. 2, 1 April 2018. Hal : 46-55.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quart. 13 Hal : 319-339.
- Kahneman, D. dan A. Tversky. 1979. Prospect theory: an analysis of decisions under risk. *Econometrica*, Vol. 47, Hal : 263-291.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Muliari dan Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi Tentang *Penerapan e-Filling* dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (tidak dipublikasikan).
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. Pengaruh *Penerapan e-Filling*, Tingkat Pemahaman, Tingkat Pemahaman dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang (tidak dipublikasikan).
- Nowak, Norma D. 2006. *Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.
- Nurlela, Lina. 2017. Pengaruh Penerapan *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi* Volume 02 No. 02, 2017, Hal : 1-8.
- Rahayu, Puji, Anita Wijayanti, dan Suhendro. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Seminar IENACO* 2017, Hal : 809-816.
- Razman, Ahmed Abdul Latief. 2005. Tax Literacy Rate Among Tax Payers. *JAAI* Volume 9 No.1, Juni 2005, Hal : 1-11.
- Sari, Viega Ayu Permata dan Fidiana. 2017. Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 6 No. 2, Februari 2017, Hal. 744-760.
- Tiraada, Tryana A.M.. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 3, September 2013, Hal. 999-1008.

- Wilkinson, N., Klaes, M. (2012), *An Introduction to Behavioral Economics*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang *Pajak Penghasilan*.
- <http://www.oecd.org/indonesia/> - Diakses 24 Juni 2020.
- [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) – Diakses 23 Juni 2020.
- [www.ortax.org](http://www.ortax.org) – Diakses 23 Juni 2020.