



## Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Batam Selatan

Novia Christin Sitanggang<sup>1</sup>, Dian Efriyenti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

---

### Abstract

Received: 5 Oktober 2023  
Revised: 16 November 2023  
Accepted: 25 November 2023

*Taxpayer compliance is an important factor for the success of tax collection to meet their increasing tax obligations. This observation aims to analyze the factors that influence taxpayer compliance at KPP Pratama South Batam. This study used a descriptive and quantitative statistical approach with a sample of 100 respondents who were determined using random sampling and using a questionnaire as a data collection instrument. From the analysis of the data obtained results that the implementation of e-filing has a significant effect on taxpayer compliance with  $t$  count (3.875) >  $t$  table (1.984), knowledge of taxation has a significant effect on taxpayer compliance with  $t$  count (4.765) >  $t$  table (1.984) and service quality has an effect on taxpayer compliance with  $t$  count (2.551) >  $t$  table (1.984). Simultaneously application of F test results e-filing, Tax knowledge and service quality have a significant effect on taxpayer compliance with  $F$  count (83.268) >  $F$  table (2.698).*

**Keywords:** *Application of E-Filing, Tax Knowledge, Service Quality, Taxpayer Compliance*

(\*) Corresponding Author:

**How to Cite:** Sitanggang, N., & Efriyenti, D. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Batam Selatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 533-546. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/7339>

---

### PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan penting dalam pembangunan Indonesia. Hal ini didasarkan pada sistem perpajakan Indonesia, yaitu self-assessment system yang meliputi sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak (WP) untuk menentukan beberapa pajak yang dibayarnya. WP aktif terkait pertimbangan, penyeteroran dan pelaporan pajak. Meningkatkan penerimaan pajak yang berjalan dari tahun ke tahun, namun pajak yang terbatas pada negara tidak dinyatakan optimal karena tidak memenuhi target penerimaan yang telah ditetapkan. Salah satu penyebab rendahnya tingkat penerimaan pajak adalah penghindaran pajak yang telah dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan badan. Hal ini disebabkan oleh berbagai aspek di masyarakat, wajib pajak dan direktorat jenderal pajak itu sendiri. Pertumbuhan negara akan meningkat jika masyarakat memenuhi kewajiban dalam membayar pajak (Impiyati & Saidah Napisah, 2022: 21).

Kepatuhan Wajib pajak merupakan faktor penting untuk keberhasilan pemungutan pajak. Jadi, jika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang meningkat, tidak mungkin target Kepatuhan Wajib Pajak meleset. Agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya tidaklah mudah. Masyarakat enggan membayar pajak karena tidak berdampak langsung pada kehidupan mereka. Rendahnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan di pengaruhi oleh berbagai faktor (Arief & KH, 2023: 731). Untuk meningkatkan kepatuhan

wajib pajak, Direktorat Jendral Pajak berupaya mensosialisasikan informasi dan peraturan perpajakan mengenai pentingnya pembayaran dan pelaporan pajak dengan menerapkan sistem E-filling untuk memudahkan wajib pajak dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu tahapan awal mengenai pembuatan sistem pelayanan pajak baru secara online di Batam yang harapannya dapat meningkatkan kepuasan WP dan kepatuhan terhadap pelayanan yang berkualitas kepada WP adalah penerapan e-filling. E-filling adalah layanan wajib pajak untuk pengisian dan pengiriman SPT secara elektronik melalui internet, sistem pelaporan pajak online real time, melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak, atau oleh penyedia jasa aplikasi yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan e-filling diharapkan untuk menyediakan kenyamanan dan kemudahan bagi WP dalam menyampaikan SPT. Penerapan e-filling diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti yang diharapkan oleh DJP (Wulandini & Srimindarti, 2023: 1456).

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi WP mengenai hukum, undang-undang, dan tatacara perpajakan yang benar. Wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya apabila memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik (Melinda Indrianto et al., 2022: 101). Pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan tentang perpajakan, artinya wajib pajak mengetahui informasi tentang dasar pengenaan pajak, sehingga WP siap untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang mengetahui dan mentaati sepenuhnya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat menyampaikan laporannya langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun, masih cukup banyak masyarakat Indonesia yang belum memahami caranya. WP dengan tingkat kesadaran rendah cenderung tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau menyimpang dari peraturan perpajakan yang diberlakukan.

Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu penyebab kurangnya kemauan WP dalam membayar kewajibannya. Kebanyakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Pelayanan pajak yang baik akan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Petugas pajak dikatakan berkualitas jika petugas pajak memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk prosedurnya perhitungan, penyeteroran dan juga pelaporan, tidak melakukan tindak pidana yang melanggar aturan SOP yang berlaku. Perbaikan kualitas pelayanan pajak diharapkan meningkatkan kepuasan WP sehingga meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan (D. Safitri & Silalahi, 2020: 146). Dalam hal ini DJP perlu menjalankan fungsi pelayanannya dengan baik agar dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan WP itu sendiri dan memungkinkan Kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

Berdasarkan pemaparan dalam konteks tersebut, penulis tertarik untuk menyebutkan variabel-variabel tersebut dan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pajak**

“Pada hakekatnya dapat dipaksakan secara hukum, dibayarkan kepada negara tanpa imbalan langsung, dan merupakan pembayaran wajib yang digunakan untuk kepentingan negara bagi kesejahteraan rakyat bersama”. Sedangkan menurut (Melani & Sofianty, 2023: 3) perpajakan adalah unsur-unsur yang dapat dijelaskan sebagai kontribusi rakyat kepada negara, dan negara berhak memungut uang (bukan barang). Pajak dipungut atas dasar dan kekuatan hukum yang mengaturnya, tanpa jasa timbal balik pemerintah tidak diperbolehkan adanya kontrasepsi individual oleh pemerintah, digunakan untuk kepentingan rumah tangga negara seperti kesejahteraan masyarakat luas.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap ketaatan terhadap tatacara pelaporan serta pembayaran kewajiban pajak tahunan secara berkala dari wajib pajak yang berasal dari sekelompok orang atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan berarti kepatuhan terhadap penerapan ketentuan atau peraturan perpajakan yang dipersyaratkan atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan WP merupakan kegiatan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan semua hak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (A. Safitri & Umaimah, 2022: 140).

### **E-Filing**

Menurut (Esameralda et al., 2022: 40) E-filing adalah sebuah tatacara menyampaikan SPT tahunan atau pelaporan perpajakan SPT tahunan yang akan dilaksanakan secara online yang real time melalui penyedia Application Service Provider (ASP), yang ditetapkan oleh DJP sebagai penerima berkas. E-filing merupakan bagian dari sistem manajemen perpajakan yang digunakan sebagai penyampaian SPT secara real time online ke fiskus. Dengan demikian penerapan sistem e-filing merupakan metode ataupun tahapan dengan menggunakan sistem yang sudah ditetapkan oleh DJP dalam penyampaian SPT secara real time online. Berdasarkan sumber daya tersedia di situs web [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) penerapan sistem pelaporan pajak e-filing memberikan berbagai keuntungan kepada WP melalui halaman web DJP, antara lain: dapat melakukan pelaporan pajak kapan saja dan dimana saja sepanjang hari, 24 jam selama seminggu karena e-filing diakses menggunakan internet. Akses ke website DJP gratis, sehingga biaya pelaporan rendah SPT rendah.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satunya hal-hal yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP dan petugas pelayanan kompetensi yang baik dalam segala hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia. Layanan dipertimbangkan kualitas ketika layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan terus menerus (Melani & Sofianty, 2023: 4). Kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakannya tergantung pada sejauh mana fiskus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada WP. Oleh karena itu, petugas pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan WP dengan memposisikan wajib pajak sebagai pelayanan pelanggan yang terbaik. Ada 5 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, garansi, empati dan nyata.

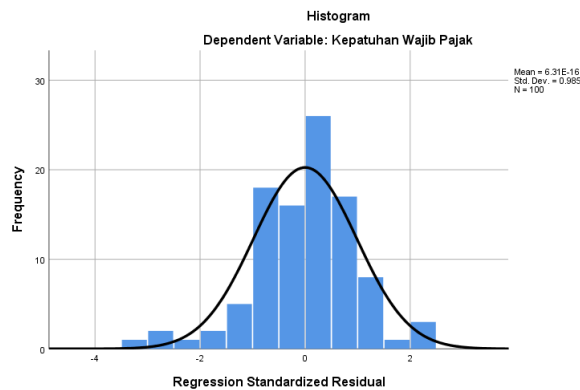
## METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengubah hasil penelitian menjadi angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penggunaan data kuantitatif dalam survei ini adalah pernyataan responden yang dinyatakan secara numerik, termasuk skor peserta survei melalui kuesioner penelitian. Populasi yang digunakan adalah keseluruhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan, dengan populasi berjumlah 400.03 dengan sampel berjumlah 100 WPOP yang terdaftar sebagai WPOP di KPP Pratama Batam Selatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

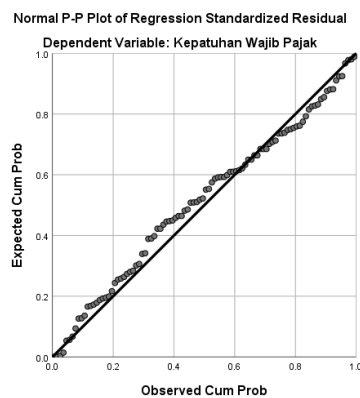
#### Uji Normalitas



**Gambar 1.** Grafik Histogram

**Sumber:** Pengolahan Data Peneliti, 2023

Pengujian di atas menunjukkan bahwa data yang digunakan terdistribusi secara teratur karena gambar di atas menggambarkan jenis data yang menyerupai lonceng. Garis yang melintasi garis diagonal pada gambar di bawah ini, yang berfungsi sebagai uji normalitas berikutnya, juga digunakan untuk menunjukkan bahwa data tersebut normal.



**Gambar 2.** Grafik Normal P-P Plot

**Sumber:** Pengolahan Data Peneliti, 2023

Pengujian selanjutnya terlihat pada tabel dibawah yang memperlihatkan hasil 0,102, yang mana nilai ini lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data tersebut normal.

**Tabel 1.** Hasil uji Kolmogorov-Smirnov  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.90350133
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.055
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.102 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Sumber:** Pengolahan Data Peneliti, 2023

#### Uji Multikolinearitas

**Tabel 2.** Uji Multikolinearitas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

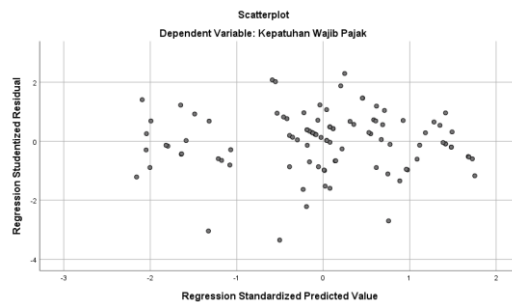
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.414	1.058			
	Penerapan E-Filling	.317	.082	.329	.400	2.500
	Pengetahuan Perpajakan	.403	.085	.399	.412	2.425
	Kualitas Pelayanan	.205	.080	.214	.412	2.429

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber:** Pengolahan Data Peneliti, 2023

Toleransi Penerapan E-Filling memiliki besaran nilai 0.400 nilai ini memiliki sifat yang lebih besar dari 0,1 dan kemudian berlanjut pada nilai VIF Penerapan E-Filling yang memiliki besaran nilai 2.500 Nilai ini memiliki sifat yang lebih kecil dari angka 10. Pengetahuan Perpajakan memiliki besaran nilai 0.412 nilai ini memiliki sifat yang lebih besar dari 0,2 dan kemudian berlanjut pada nilai VIF Pengetahuan Perpajakan yang memiliki besaran nilai 2.425 Nilai ini memiliki sifat yang lebih kecil dari angka 10. Kualitas Pelayanan memiliki besaran nilai 0.412 nilai ini memiliki sifat yang lebih besar dari 0,3 dan kemudian berlanjut pada nilai VIF Kualitas Pelayanan yang memiliki besaran nilai 2.429 Nilai ini memiliki sifat yang lebih kecil dari angka 10

#### Uji Heterokedatisitas



**Gambar 3.** Uji Scatterplot

**Sumber:** Pengolahan Data Peneliti, 2023

Titik-titik pada Gambar 3 menunjukkan bagaimana distribusi poin tersebar tidak merata di atas dan di bawah nol menyimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

**Uji Regresi Linier Berganda**

**Tabel 3.** Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.414	1.058		1.337	.184
	Penerapan E-Filing	.317	.082	.329	3.875	.000
	Pengetahuan Perpajakan	.403	.085	.399	4.765	.000
	Kualitas Pelayanan	.205	.080	.214	2.551	.012

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber :** Pengolahan Data Peneliti, 2023

1. Angka konstanta 1.414 yang berarti variabel Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan bernilai 0 atau konstan maka Kepatuhan Wajib Pajak memiliki besaran 1.414.
2. Variabel Penerapan *E-Filing* memiliki koefisien regresi sebesar 0.317. Memiliki artian bahwa dengan meningkatnya Penerapan *E-Filing* maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak secara positif sebesar 0.317.
3. Pengetahuan Perpajakan memiliki koefisien regresi yakni 0.403 Memiliki artian bahwa dengan meningkatnya Pengetahuan Perpajakan maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak secara positif sebesar 0.403
4. Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi yakni 0.205 Memiliki artian bahwa dengan meningkatnya Pengetahuan Perpajakan maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak secara positif sebesar 0.205

**Uji Parsial (t)**

**Tabel 4.** Uji Parsial (t)

1. Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.414	1.058		1.337	.184

	Penerapan E-Filling	.317	.082	.329	3.875	.000
	Pengetahuan Perpajakan	.403	.085	.399	4.765	.000
	Kualitas Pelayanan	.205	.080	.214	2.551	.012

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber** : Pengolahan Data Peneliti, 2023

1. Besar t hitung variabel Penerapan *E-Filling* sebesar 3.875 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.9850 ditambah nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 Akibatnya, hipotesis diterima
2. Besar t hitung variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 4.765 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.9850 ditambah nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 Akibatnya, hipotesis diterima
3. Besar t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2.551 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.9850 ditambah nilai signifikan 0.012 lebih kecil dari 0.05 Akibatnya, hipotesis diterima.

**Uji Simultan (F)**

**Tabel 5.** Uji Simultan (F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	933.402	3	311.134	83.268	.000 <sup>b</sup>
	Residual	358.708	96	3.737		
	Total	1292.110	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Penerapan E-Filling

**Sumber** : Pengolahan Data Peneliti, 2023

Perhitungan F tabel menggunakan nilai  $\alpha$  dengan besaran 0,005, derajat bebas sebesar 97 (jumlah sampel – jumlah variabel), dengan perolehan tabel F = 2,69. Berdasarkan tabel 4.10 diatas Besar F hitung keseluruhan memiliki Besaran 83.268 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2.466 ditambah nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari Penerapan E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan

**Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 7.** Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.850 <sup>a</sup>	.722	.714	1.933	2.115

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Penerapan E-Filling

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber** : Pengolahan Data Peneliti, 2023

Berdasar tabel 4.20, mampu disimpulkan hasil R<sup>2</sup> yang disesuaikan di penelitian ini menghasilkan angka 0.714 atau 0.714 Nilai ini menunjukkan seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, yang besarnya 0.714 dengan faktor-faktor lain untuk 0.286 sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasar capaian analisis uji T memperlihatkan Penerapan E-Filling memiliki besar t hitung variabel Penerapan E-Filling sebesar 3.875 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.9847 ditambah nilai signifikan 0 lebih kecil dari 0.05 menjadikan ditemukannya pengaruh antar Penerapan E-Filling dan Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Batam Selatan, hal ini memiliki artian bahwa besar kecilnya kepatuhan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang ada, hasil ini mengimplikasikan bahwa Wajib pajak yang menggunakan e-filling tentu akan dapat mengurangi biaya dan menghemat waktu yang seharusnya dilakukan untuk mengantri dalam membayarkan kewajibannya, yang artinya bahwa berkat kebijakan yang dilakukan oleh direktorat jendral pajak secara langsung telah mengurangi salah satu hambatan terbesar bagi wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Penelitian ini memiliki hasil yang bertepatan dengan penelitian (Samantha & Almalik, 2019: 115) yang hasilnya mengungkapkan bahwa *e-filling* dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan berlawanan dengan penelitian oleh (Purba, 2018) yang hasilnya penerapan e-filing tidak mempengaruhi Penerapan *E-Filling*.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasar capaian analisis uji T memperlihatkan Pengetahuan Perpajakan memiliki besar t hitung variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 4.765 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.9847 ditambah nilai signifikan 0.00 Lebih Kecil dari 0.05, Hingga mampu dikonklusikan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan yang berarti semakin baik Pengetahuan Perpajakan maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengimplikasikan bahwa semakin pahaminya wajib pajak akan kepentingan pajak sebagai pendapatan negara, dan fungsinya dalam menjaga keberdayaan fungsi kenegaraan seperti pembangunan infrastruktur dan sarana publik lainnya, membuat wajib pajak patuh dalam membayarkan kewajibannya. Hasil ini bertepatan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kusmeilia et al., 2019) yang menyatakan ditemukannya pengaruh atas pengetahuan perpajakan atas kepatuhan pembayaran pajak dan berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Markumah *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa tidak ditemukannya pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasar pada hasil analisis uji T memperlihatkan kualitas pelayanan memiliki besar t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 2.551 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.9847 ditambah nilai signifikan 0.012 Lebih Kecil dari 0.05, Hingga mampu disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di KPP Pratama Batam Selatan maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengimplikasikan bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas di

KPP Pratama Batam Selatan membuat wajib pajak merasa lebih dihargai dan tentunya akan memudahkan proses pembayaran kewajiban wajib pajak serta memberikan impresi atau kesan yang baik kepada wajib pajak. Hasil ini bertepatan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Melani & Sofianty, 2023) yang menyatakan ditemukannya pengaruh atas kualitas pelayanan atas kepatuhan pembayaran pajak dan berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Citra Dewi et al., 2019) yang menyatakan bahwa tidak ditemukannya pengaruh anatara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak.

### **Pengaruh Penerapan E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengujian yang dilakukan pada uji F memiliki Besar F hitung keseluruhan memiliki sebesar 83.268 Lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2.6984 ditambah nilai signifikan .000 lebih kecil dari 0.05 maka menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari penerapan e-filling pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa Penerapan E-Filling, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berdampak besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Batam Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan wajib pajak dan penggunaan formulir elektronik serta kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini bertepatan dengan hasil temuan pada penelitian yang dilakukan oleh (Melani & Sofianty, 2023) yang menyimpulkan bahwa penerapan e-filling dan kualitas pelayanan secara simultan berdampak positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak. (Pertiwi et al., 2023:351) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dari pembahasan pada bab sebelumnya dari penelitian ini, penulis menemukan beberapa kesimpulan yang tercantum di bawah ini:

1. Penerapan *E-filling* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Penerapan e-filling ( $X_1$ ), Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Batam Selatan.

### **Saran**

Penelitian memberikan beberapa saran atau masukan mengenai penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, diharapkan KPP Pratama Batam Selatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikannya, sehingga setiap wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

2. Dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, disarankan agar masyarakat terus berupaya untuk mempelajari dan memahami perpajakan. Masyarakat juga harus meningkatkan kesadaran mengenai betapa pentingnya pajak bagi masyarakat dan pemerintah.
3. KPP Pratama Batam Selatan merupakan satu-satunya objek penelitian, sehingga penelitian ini memiliki keterbatasan. Untuk menemukan faktor-faktor baru yang lebih besar pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, diharapkan penelitian lain dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan wilayah objek penelitian yang lebih luas dan model variabel yang lebih komprehensif.

## REFERENCES

- Agustin, N. T. D. ., & Mildawati, T. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Ainul, N. (2021). ... Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 15, 9–19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Arief, M., & Kh, I. I. (2023). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing , Pengetahuan Perpajakan , Kesadaran Pajak , Sosialisasi Pajak Dan Insentif Pajak , Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Account Representative Sebagai Variabel Moderating Di Kanwil Djp Sumatera Utara* 1. 7, 730–745.
- Basuki, A., & Jaeni. (2022). *Sanksi , Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Penerapan E – Filling Terhadap Kepatuhan Wajib*. 15(2), 428–446.
- Br Purba, N. M., & Efriyenty, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 5(2). <https://doi.org/10.26460/ad.v5i2.9657>
- Citra Dewi, R., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Agus Petra, B., & Ramadhanu, A. (2019). Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 13–17. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v1i2.45>
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517. <https://doi.org/10.24036/Jea.v1i3.158>
- Impiyati, P., & Saidah Napisah, L. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 16(2), 740–758. <http://ojs.ekuitas.ac.id/index.php/jrap/article/view/546>
- Karsam, K., Sasmita, D., Dewi, S., Solihin, S., Tedja, B., & Ksp, A. (2022). E-Filling System, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Current: Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 1(1), 370–381. <https://current.ejournal.unri.ac.id/index.php/jc/article/view/297>
- Kurniawan, A., & Choirunisa, W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi

- Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bandung Cicadas. *Prosiding Frima (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 4(3), 174–188. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.289>
- Kusmeilia, R. R., Cahyaningsih, & Kurnia. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 3(3).
- Kusumawati, A. Dan. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filling, Pengetahuan, Sosialisasi, Tingkat Pendidikan, Dan Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kpp Pratama Surakarta). *Prosiding Seminar Nasional*, 9, 328–346. <https://prosiding.ubt.ac.id/index.php/salingdidik/article/download/142/110>
- Markumah, U., Triyono, T., & Sasongko, N. (2019). Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Tax Amnesty, Pelayanan Fiskus, Reformasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *The 9th University Research Colloquium*, 191–198.
- Melani, M. H., & Sofianty, D. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6579>
- Melinda Indrianto, N., Supheni, I., Ali Lutfi, M., & Wiwin. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Dalam Penyampaian Spt Tahunan Ditengah Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Pare. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 100–108. <https://doi.org/10.55587/jla.v2i2.40>
- Nengah, I., Putra, A., & Setiawan, P. E. (2020). The Effect Of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, And Application Of E-Filling System On Corporate Taxpayer Compliance. *American Journal Of Humanities And Social Sciences Research*, 2, 219–224. [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Pertiwi, F. E., Utami, C. K., Nusantara, U. I., Pajak, P., Pajak, K. W., Cicadas, P., & Knowledge, T. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dn Penerapan E-Filling Terhadap*. 1, 346–352.
- Purba, M. A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing, Dan Sistem Self Assesment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Sagulung Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 2(2), 111–134.
- Riadita, F. A., & Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 105–113.
- Riduwan, P. Dan. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(9), 1–14. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3657>
- Safitri, A., & Umaimah, U. (2022). The Influence Of E-Filing Implementation, Service Quality And Tax Knowledge On Individual

- Taxpayer Compliance. *Innovation Research Journal*, 3(2), 139. <https://doi.org/10.30587/Innovation.V3i2.4723>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/Jap.V20i2.688>
- Samantha, R., & Almalik, D. (2019). Analisis Sistem E-Filing, E-Spt, E-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Spt Tahunan Kpp Pratama Batam. *Tjyybjb.Ac.Cn*, 3(2).
- Santi, S. R., & Fidiana. (2023). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(2), 1–16.
- Seviani, P., & Budiwinarto, K. (2021). Surakarta Accounting Review ( Sarev ). *Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 3(2), 89–100.
- Wulandini, D., & Srimindarti, C. (2023). *The Effect Of E-Filling System, Tax Understanding, And Tax Sanctions On Msme Taxpayer Compliance (Case Study On Msme Actors In Brangsong Kendal District)*. 6(46).
- Agustin, N. T. D. ., & Mildawati, T. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Ainul, N. (2021). ... Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 15, 9–19. <https://doi.org/10.19184/Jpe.V15i1.18004>
- Arief, M., & Kh, I. I. (2023). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing , Pengetahuan Perpajakan , Kesadaran Pajak , Sosialisasi Pajak Dan Insentif Pajak , Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Account Representative Sebagai Variabel Moderating Di Kanwil Djp Sumatera Utara* 1. 7, 730–745.
- Basuki, A., & Jaeni. (2022). *Sanksi , Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Penerapan E – Filling Terhadap Kepatuhan Wajib*. 15(2), 428–446.
- Br Purba, N. M., & Efriyenty, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 5(2). <https://doi.org/10.26460/Ad.V5i2.9657>
- Citra Dewi, R., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Agus Petra, B., & Ramadhanu, A. (2019). Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 13–17. <https://doi.org/10.47233/Jteksis.V1i2.45>
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517. <https://doi.org/10.24036/Jea.V1i3.158>
- Esameralda, L., Ciptaningsih, T., & Budiarto, M. A. (2022). *Pengaruh Penggunaan Sistem E-Filing, E-Billing, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 10(2), 38–51.
- Hazmi, M. Z., Suhendro, S., & Dewi, R. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib

- Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 28. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.17869>
- Impiyati, P., & Saidah Napisah, L. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 16(2), 740–758. <http://ojs.ekuitas.ac.id/index.php/jrap/article/view/546>
- Karsam, K., Sasmita, D., Dewi, S., Solihin, S., Tedja, B., & Ksp, A. (2022). E-Filling System, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Current: Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 1(1), 370–381. <https://current.ejournal.unri.ac.id/index.php/jc/article/view/297>
- Kurniawan, A., & Choirunisa, W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bandung Cicadas. *Prosiding Frima (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 4(3), 174–188. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.289>
- Kusmeilia, R. R., Cahyaningsih, & Kurnia. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 3(3).
- Kusumawati, A. Dan. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan, Sosialisasi, Tingkat Pendidikan, Dan Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kpp Pratama Surakarta). *Prosiding Seminar Nasional*, 9, 328–346. <https://prosiding.ubt.ac.id/index.php/salingdidik/article/download/142/110>
- Markumah, U., Triyono, T., & Sasongko, N. (2019). Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Tax Amnesty, Pelayanan Fiskus, Reformasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *The 9th University Research Colloquium*, 191–198.
- Melani, M. H., & Sofianty, D. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6579>
- Melinda Indrianto, N., Supheni, I., Ali Lutfi, M., & Wiwin. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Dalam Penyampaian Spt Tahunan Ditengah Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Pare. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 100–108. <https://doi.org/10.55587/jla.v2i2.40>
- Nengah, I., Putra, A., & Setiawan, P. E. (2020). The Effect Of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, And Application Of E-Filling System On Corporate Taxpayer Compliance. *American Journal Of Humanities And Social Sciences Research*, 2, 219–224. [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Pertiwi, F. E., Utami, C. K., Nusantara, U. I., Pajak, P., Pajak, K. W., Cicadas, P., & Knowledge, T. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dn Penerapan E-Filling Terhadap*. 1, 346–352.
- Purba, M. A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing, Dan Sistem

- Self Assesment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Sagulung Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 2(2), 111–134.
- Riadita, F. A., & Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 105–113.
- Riduwan, P. Dan. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(9), 1–14. [Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jira/Article/View/3657](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jira/Article/View/3657)
- Samantha, R., & Almalik, D. (2019). Analisis Sistem E-Filing, E-Spt, E-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Spt Tahunan Kpp Pratama Batam. *Tjyybjb.Ac.Cn*, 3(2).
- Santi, S. R., & Fidiana. (2023). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(2), 1–16.
- Seviani, P., & Budiwinarto, K. (2021). Surakarta Accounting Review ( Sarev ). *Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 3(2), 89–100.
- Wulandini, D., & Srimindarti, C. (2023). *The Effect Of E-Filling System, Tax Understanding, And Tax Sanctions On Msme Taxpayer Compliance (Case Study On Msme Actors In Brangsong Kendal District)*. 6(46).