



Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan

Eli Fransiska Sinaga¹, Hermaya Ompusunggu²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

Abstract

Received: 27 November 2023

Revised: 08 Desember 2023

Accepted: 15 Desember 2023

Tax is one of the biggest income in every country, especially in Indonesia. This observation aims to analyze the influence of service tax authorities, tax sanctions and the application of e-filing on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. This study used a descriptive and quantitative statistical approach with a sample of 100 respondents and used a questionnaire as a data collection instrument. From the analysis of the data, the results show that service tax authorities have an effect on taxpayer compliance with t count (2,623) > t table (1,984), tax sanctions have an effect on taxpayer compliance with t count (2,987) > t table (1,984) and the application of e-filing effect on taxpayer compliance with t count (4.898) > t table (1.984). Simultaneously the results of the F test for service tax authorities, tax sanctions and the application of e-filing have an effect on taxpayer compliance with an F count (28.985) > F table 2.699).

Keywords: *Fiscus Services, Tax Sanctions, Implementation of E-Filing, Taxpayer Compliance*

(*) Corresponding Author:

Pb190810190@upbatam.ac.id

How to Cite: Sinaga, E. F., & Ompusunggu, H. (2023). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10426505>.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar di setiap negara terutama di Indonesia. Pendapatan pajak negara dipergunakan untuk membiayai seluruh pembangunan maupun pengeluaran pemerintahan yang dapat dirasakan oleh semua pihak atau masyarakat. Oleh karena itu peranan masyarakat (wajib pajak) dalam pembayaran dan pelaporan pajak sangat diperlukan pemerintah guna mengetahui pendapatan pajak yang diterima negara di setiap tahunnya. Akan tetapi, peranan pemerintah juga sangat penting terutama pegawai perpajakan yang memiliki interaksi langsung dengan wajib pajak (WP) agar mampu memberikan pelayanan terbaik dan mampu menjelaskan pentingnya dalam pembayaran dan pelaporan pajak.

Sistem pemungutan pajak yang diubah sejak reformasi perpajakan tahun 1983 dari Official Assessment System menjadi Self Assessment System dapat menjadi acuan bagi wajib pajak dalam pelaporan pajaknya dimana pada sistem ini wajib pajak diberikan tanggung jawab penuh oleh pemerintah untuk mendaftarkan, menghitung, membayar serta melaporkan pajaknya sendiri (Winari, 2019).

Pada kenyatannya penerapan Self Assessment System juga masih kurang meningkatkan pemungutan pajak negara karena kurangnya pengetahuan wajib pajak khususnya dalam penggunaan sistem E-Filing yang saat ini menjadi salah

satu jalan alternatif pemerintahan untuk meningkatkan penerimaan pajaknya (Rousunnah, 2020). Maka dari itu peranan pelayanan fiskus sangat diperlukan oleh wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan mudah khususnya dalam penerapan E-filing serta mampu menjelasakn kepada wajib pajak mengenai sanksi-sanksi dalam perpajakan.

Pelayanan fiskus tidak luput dari campur tangan manusia yang mana berperan untuk memberikan pelayanan terbaik seperti memberikan informasi kepada wajib pajak yang ingin mengetahui cara pelaporan pajak. Pelayanan fiskus merupakan teknik yang digunakan oleh pegawai pajak dalam hal melayani wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan tentang pajak (Mandowally, 2020). Kualitas pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang rendah tentunya akan mempengaruhi wajib pajak tidak taat dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya untuk itu diperlukan pegawai yang memiliki pengetahuan penuh tentang perpajakan, memiliki rasa ramah tamah serta peduli terhadap keluhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah sanksi perepajakan. Masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui sanksi-sanksi yang akan didapat apabila tidak taat dan patuh dalam pelaporan dan pambayaran pajak sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang ditetapkan undang-undang perpajakan. Kurangnya pengetahuan tentang sanksi perpajakan membuat wajib pajak merasa tidak penting dalam pelaporan pajaknya. Menurut (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) sanksi perpajakan adalah sebuah ketentuan undang-undang perpajakan yang ditetapkan dan dibuat oleh negara agar wajib pajak patuh, taat serta tidak melanggar norma-norma perpajakan.

Selain dari sanksi perpajakan faktor utama yang membuat wajib pajak tidak patuh ialah dalam penerapan sistem e-filing. Wajib pajak kurang mengerti dalam penggunaan sistem e-filing. Padahal pemerintah berharap dengan penerapan sistem e-filing wajib pajak lebih patuh dalam pendaftaran diri, pelaporan serta pembayaran pajak karena mudah diakses dan hanya menggunakan internet. (Saputri & Rahayu, 2021) menjelaskan e-filing adalah sebuah sistem online yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak dimana pelaporannya dapat dilakukan melalui Applications Service Provider (ASP) atau melalui pajak.go.id.

Dengan adanya kesimpangsiuran dari perbedaan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya, penulis berniat untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan

Teori Kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan sikap patuh terhadap suatu kewajiban yang telah diembankan terhadap seseorang. Kepatuhan dalam hal perpajakan didasari pada kesadaran dari setiap wajib pajak akan pajaknya dimana kesadaran ini didapatkan akibat adanya dorongan dari fiskus, dorongan dari fiskus bisanya berupa layanan yang baik(Wijayani, 2019). Kepatuhan dalam pajak juga didasarkan dari ketaatan dari wajib pajak akan undang-undang perpajakan seperti

mampu melaporkan pajak dengan menggunakan layanan e-filing yang telah diberikan oleh DJP (Siddieq, 2018).

Pajak

Pajak merupakan hal yang tidak asing bagi setiap orang terutama bagi masyarakat yang telah bekerja dan memiliki NPWP. Pajak sendiri memiliki sifat memaksa kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam hal meningkatkan pendapatan negara. Pajak adalah pungutan menurut undang-undang yang dibayarkan oleh masyarakat ke kas negara yang secara langsung dipertanggungjawabkan dengan mengesampingkan alat yang digunakan untuk membayar biaya publik (Satrya, 2021).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Lubis et al. (2019) kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban wajib pajak dalam pembayaran pajak di setiap tahunnya dimana wajib pajak dengan sukarela memenuhi kewajibannya guna ikut dalam keterlibatan pembangunan sebuah negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketepatan wajib pajak dalam pelopran pajak, kepatuhan masyarakat dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, dan patuh terhadap undang-undang perpajakan.

Pelayanan Fiskus

Fiskus biasa juga disebut dengan pegawai pajak, pejabat pajak ataupun orang yang bekerja di kantor perpajakan yang memiliki peranan dalam hal pemugutan pajak terhadap wajib pajak Lolowang et al. (2022). Pelayanan fiskus merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pegawai perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam mengurus segala keperluan pajaknya (Wilmart 2020). Berikut ini indikator kualitas pelayanan menurut Tiraska (2022) yaitu: Bukti fisik; keandalan; daya tanggap; jaminan dan empati.

Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah hukuman yang diberikan kepada seseorang karena telah melakukan pelanggaran terhadap aturan yang telah ditetapkan. (Arifin & Ompusunggu 2022) sanksi pajak merupakan sebuah cara yang dilakukan oleh DJP agar wajib pajak tidak menunda kewajibannya sebagai warga negara yaitu dengan membuat hukum perpajakan apabila wajib pajak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan.

Penerapan E-Filing

E-Filing (Electronic Filing System) merupakan sebuah sistem berbasis online berupa website dan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan tahunan wajib pajak Qalbi et al. (2021). DJP berharap dengan diterapkannya sistem e-filing dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan dengan tepat waktu karena sitem e-filing dapat dilakukan dimana saja dengan internet tanpa datang ke kantor pajak.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuantitatif dan menggunakan berbagai alat uji regresi berganda karena perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian yang bersifat kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah teknik penelitian yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat (wajib pajak) orang pribadi yang

memiliki NPWP dan terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan tahun 2022 yang berjumlah 400.034 orang dengan sampel sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis data atau metode kuantitatif. Penelitian ini bersumber dari pengambilan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Kuesioner merupakan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara online melalui Google Form kepada responden untuk dijawab yang kemudian dikumpulkan menjadi data. Analisis data menggunakan software SPSS V.29.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Statistik Deskriptif

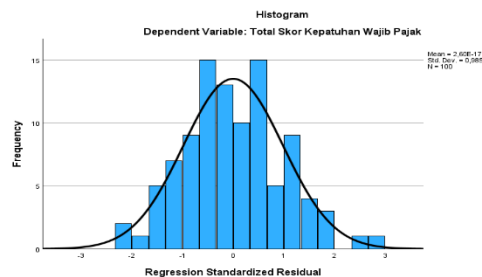
Tabel 1. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Fiskus	100	19	25	21,59	1,718
Sanksi Perpajakan	100	19	25	21,77	1,858
Penerapan E Filing	100	20	25	22,10	1,850
Kepatuhan Wajib Pajak	100	20	25	21,80	1,809
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian adalah sebanyak 100 responden, kepatuhan wajib pajak dengan nilai rata-rata atau mean 21,80, nilai maksimum 25, nilai minimum 20, dan nilai standar deviasi sebesar 1,809. Pelayanan fiskus dengan nilai mean 21,59, nilai maksimum 25, nilai minimum 19 serta standar deviasi sebesar 1,718. Sanksi perpajakan dengan nilai mean 21,77, nilai maksimum 25, nilai minimum 19 serta standar deviasi sebesar 1,858. Penerapan e-filing dengan nilai mean 22,10, nilai maksimum 25, nilai minimum 20 serta standar deviasi sebesar 1,850.

Uji Asumsi Klasik Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Histogram

Sumber: Output data primer SPSS V29

Berdasarkan gambar histogram di atas, menunjukkan bahwa grafik tersebut membentuk lonceng simetris (bell-shape-curve) tanpa adanya penyimpangan ke

kanan atau ke kiri. Dengan kata lain, uji normalitas dengan grafik (kurva) histogram menunjukkan distribusi normal.

Tabel 2. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,31043937
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,069
	Negative	-,043
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.		

Sumber: Output data primer SPSS V29

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai asymp.sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,200. Sebuah data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya > 0,05 dan dari tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi data dalam penelitian ini adalah sebesar 0,200 > 0,05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

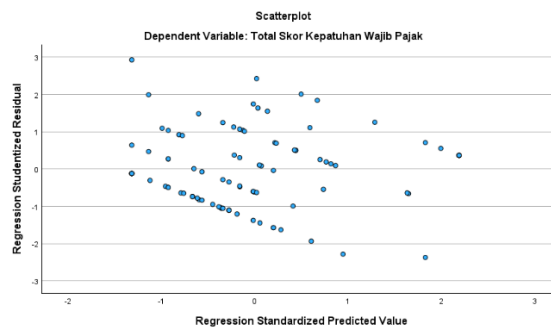
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
I	(Constant)	2,670	2,110		1,266	,209		
	Pelayanan Fiskus	,225	,086	,214	2,623	,010	,822	1,216
	Sanksi Perpajakan	,244	,084	,250	2,897	,005	,733	1,365

Penerapan E Filing	,406	,083	,415	4,898	<,001	,762	1,313
a. Dependent Variable: Total Skor Kepatuhan Wajib Pajak							

Sumber: Output data primer SPSS V29

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas, bahwa nilai tolerance variabel pelayanan fiskus $0,822 > 0,1$ dan VIF $1,216 < 10$, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas dan tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Nilai tolerance variabel sanksi perpajakan $0,733 > 0,1$ dan VIF $1,365 < 10$, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas dan tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Nilai tolerance untuk variabel penerapan e-filing $0,762 > 0,1$ dan VIF $1,313 < 10$, tidak terdapat gejala multikolinearitas dan tidak terdapat gejala korelasi antar variabel bebas.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedasitas

Sumber: Output data primer SPSS V29

Pada grafik scatterplot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar pada sumbu X dan Y tidak membentuk pola yang teratur, artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,670	2,110		1,266	,209
	Pelayanan Fiskus	,225	,086	,214	2,623	,010
	Sanksi Perpajakan	,244	,084	,250	2,897	,005
	Penerapan E Filing	,406	,083	,415	4,898	,001
a. Dependent Variable: Total Skor Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Output data primer SPSS V29

1. Konstanta (α) koefisien regresi 2,670, artinya jika nilai pelayanan fiskus (X_1) 0,10, sanksi perpajakan (X_2) 0,005 dan penerapan e-filing (X_3) 0,001 maka nilai variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 2,670.
2. Nilai koefisien pelayanan fiskus sebesar 0,225 dan bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib

pajak. Sehingga jika pelayanan fiskus mengalami kenaikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan.

3. Nilai koefisien sanksi perpajakan sebesar 0,244 dan bernilai positif yang artinya terdapat hubungan positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Sehingga jika sanksi perpajakan mengalami kenaikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan.
4. Nilai koefisien penerapan e-filing sebesar 0,406 dan bernilai positif berarti terdapat hubungan positif antara penerapan e-filing dengan kepatuhan wajib pajak. Sehingga jika penerapan e-filing mengalami kenaikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan.
5. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang telah diuji, variabel penerapan e-filing lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dengan nilai 0,406.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,670	2,110		1,266	,209
	Pelayanan Fiskus	,225	,086	,214	2,623	,010
	Sanksi Perpajakan	,244	,084	,250	2,897	,005
	Penerapan E Filing	,406	,083	,415	4,898	,001

a. Dependent Variable: Total Skor Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output data primer SPSS V29

1. Pelayanan fiskus dengan P-value 0,010 < 0,05 dan Thitung 2,623 > 1,98498, maka H0 ditolak dan Ha diterima, yakni secara parsial pelayanan fiskus (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Sanksi perpajakan dengan P-value 0,005 < 0,05 dan Thitung 2,987 > 1,98498, maka H0 ditolak dan Ha diterima, yakni secara parsial sanksi perpajakan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Penerapan e-filing dengan P-value 0,001 < 0,05 dan Thitung 4,898 > 1,98498, maka H0 ditolak dan Ha diterima, yakni secara parsial penerapan e-filing (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153,992	3	51,331	28,985	,001 ^b
	Residual	170,008	96	1,771		
	Total	324,000	99			

a. Dependent Variable: Total Skor Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Total Skor Pelayanan Fiskus, Total Skor Penerapan E Filing, Total Skor Sanksi Perpajakan

Sumber: Output data primer SPSS V29

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan Fhitung $28,985 > 2,699$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka secara simultan variabel pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis Koefisien Deteminasi

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,689 ^a	,475	,459	1,331

a. Predictors: (Constant), Total Skor Penerapan E Filing, Total Skor Pelayanan Fiskus, Total Skor Sanksi Perpajakan
b. Dependent Variable: Total Skor Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output data primer SPSS V29

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai R square (R^2) sebesar 0,475 atau 47,5% dalam bentuk persen, yang artinya pengaruh variabel pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 47,5% dan sebanyak 5,25% dipengaruhi oleh faktor lain selain dari variabel independen daro penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji T diperoleh pelayanan fiskus dengan nilai signifikan $0,010 < 0,05$ dan T hitung $2,623 > 1,98498$ menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari tabel 4.47 dapat dilihat bahwa variabel pelayanan fiskus memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien positif sebesar 0,225. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yakni secara parsial pelayanan fiskus (X_1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari kesimpulan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan fiskus di KPP Pratama Batam Selatan sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prakasiwi, 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji T pada variabel sanksi perpajakan dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan Thitung $2,987 > T_{tabel} 1,98498$ yang berarti sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan dari tabel 4.17 dapat dilihat juga bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien positif sebesar 0,224. Maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari

kesimpulan tersebut dapat diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan mengetahui sanksi-sanksi dalam perpajakan dan dengan adanya sanksi pajak maka wajib pajak akan patuh terhadap pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rifana et al. (2021) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji T pada variabel penerapan e-filing dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan $T_{hitung} 4,898 > T_{tabel} 1,98498$, yang berarti penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika dilihat dari tabel 4.17 menunjukkan juga bahwa penerapan e-filing memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien positif sebesar 0,406. Maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial penerapan e-filing berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari kesimpulan tersebut dapat diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan menyetujui bahwa penerapan e-filing sangat membantu dalam pelaporan pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mufidah, 2019) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji R^2 dapat diketahui bahwa R^2 sebesar 0,475, hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus (X1), sanksi perpajakan (X2) dan penerapan e-filing (X3) memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Jika dilihat dari hasil uji F diperoleh nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ dan $F_{hitung} 28,985 > F_{tabel} 2,699$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya adalah bahwa secara simultan pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifana et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan uji dengan SPSS, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial Pelayanan Fiskus (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Secara parsial Sanksi Perpajakan (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Secara parsial Penerapan E-Filing (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Secara simultan Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka peneliti memiliki beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan KPP Pratama Batam selatan meningkatkan pelayanan dari petugas perpajakan serta petugas mampu memberikan penjelasan tentang sanksi yang akan di dapat jika tidak patuh terhadap pajak agar wajib pajak senantiasa berpikir kembali jika tidak melakukan pelaporan pajaknya.
2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan jika ingin meneliti dengan variabel yang sama maka sebaiknya peneliti berikutnya menambah variabel independen lain untuk mengetahui faktor apa saja yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dan peneliti selanjutnya juga diharapkan menambah jumlah sampel agar hasil yang didapat lebih memuaskan dan tepat pada objeknya.

REFERENCES

- Arifin, A., & Ompusunggu, H. (2022). Analisis Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Batam. *ECo-Buss*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.285>
- Diantini, A., Yasa, I. Ny. P., & Atmadja, A. T. (2018). PENGARUH Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 9(1), 55–64.
- Hamdayani, S. (2022). PENGARUH SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BANTAENG. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/29860-Full_Text.pdf
- Herianto Setiawan. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pada ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa). *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar*, 324. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/27232-Full_Text.pdf
- Heryana, A. (2020). Hipotesis Penelitian. *Eureka Pendidikan*, June, 1. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11440.17927>
- Khairunnisa, M. (2021). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, E-FILLING, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)*.
- Kurniati, E. R., & Rizqi, F. (2019a). Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2Kp Banjarnegara (Studi Empiris Pada Kp2Kp Banjarnegara). *Jurnal Medikonis Stie Tamansiswa Banjarnegara*, 5(3), 248–253.
- Kurniati, E. R., & Rizqi, F. (2019b). Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2Kp Banjarnegara (Studi Empiris Pada Kp2Kp Banjarnegara). *Jurnal Medikonis Stie Tamansiswa Banjarnegara*,

19(3), 248–253.

- Lolowang, E. E., Sabijono, H. S., & Wokas, H. R. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Wanea Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 2(1), 62. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekosobudkum/article/view/37607>
- Lubis, R. A., M, B., & Sari, E. N. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA LUBUK PAKAM. *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN KONTEMPORER*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jakk.v2i1.4468.g3987>
- Mandowally, B. M. F. (2020). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56. <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1464>
- Mufidah, I. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, PENGETAHUAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.
- N, M. R., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Prakasiwi, M. J. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan , dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi*. 08(02), 111–125. <https://doi.org/https://doi.org/10.33508/jrma.v8i2.882>
- Qalbi, S. A., Rustan, & Rusyidi, M. (2021). Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 39–46. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3410>
- Rifana, D. A., Kusuma, I. L., & Tho'in, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 313. <https://doi.org/10.29040/jap.v22i1.2792>
- Rousunnah, A. M. (2020). *PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, PELAYANAN FIKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*

ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN. 21(1), 1–9.

- 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>
- Saputri, S., & Rahayu, Y. (2021). Pengaruh Penerapane-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakanterhadap Kepatuhan Wajib Pajakselama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(7), 1–14. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4105/>
- Satrya, A. I. D. A. (2021). Mengukur Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 3(Xx), 30–36.
- Siddieq, A. F. (2018). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Akuntansi Responsibilitas Audit Dan Pajak (AKURAT)*, 1(2). <https://jom.fe.budiluhur.ac.id/index.php/jma/article/view/378>
- Solekhah, P., & Supriono. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Sulbahri, R. A., & Kusuma, G. S. M. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Kompetitif*, 11(2), 14–24. <http://www.univ-tridinanti.ac.id/ejournal/index.php/ekonomi/index>
- Supriatiningsih, & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>
- Tan, R., Hizkiel, Y. D., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid 19 : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan. *Educoretax*, 1(3), 208–218. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v1i3.35>
- Tiraska, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA KPP PRATAMA TEBING TINGGI. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Wijayani, I. G. A. M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 101–141.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1234/jasm.v1i1.25103>

- Wilmart, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1).
- Winari, K. A. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karanganyar. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 313. <https://doi.org/10.29040/jap.v22i1.2792>