

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan *E-system* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan

Inggrid^{1*}, Amiruddin², Aryati Arfah³, Syamsu Alam⁴, Muhammad Abduh⁵
inggridkatili77@gmail.com^{1*}, amiruddin.feb@umi.ac.id², aryati.arfah@umi.ac.id³,
syamsu.alam@umi.ac.id⁴, muhammad.abduh@umi.ac.id⁵

^{1*}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

^{2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling dengan jumlah responden adalah sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda dan IBM SPSS Statistics 22 sebagai alat bantu. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan; Kesadaran wajib pajak, Penerapan e-system; Kepatuhan wajib pajak*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, senantiasa melakukan pembangunan di berbagai bidang sebagai bentuk dari pemenuhan kewajibannya terhadap rakyat Indonesia. Pajak memiliki peran penting dalam sebuah negara karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran untuk pembangunan (Tenriwaru, 2021). Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia (Melando dan Suyono, 2016)

Direktorat jendral perpajakan juga telah berkomitmen untuk mengoptimalkan pelayanan, dalam rangka meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak

untuk menjadi wajib pajak yang baik. Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, hal tersebut perlu terus dilakukan untuk menjaga kepuasan wajib pajak. Inovasi yang harus dilakukan dalam pelayanan seperti pendapat dari wajib pajak untuk memenuhi keinginan yang diharapkan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Inovasi yang dilakukan oleh direktorat jendral pajak untuk memudahkan wajib pajak menggunakan e-system perpajakan. Berikut disajikan Tabel 1 yang menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pratama Makassar Selatan dari tahun 2016 hingga 2020 berikut ini:

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar (Orang Pribadi)	Jumlah Wajib Pajak Terdat Wajib Pajak SPT	Kepatuhan
2016	125.674	82.221	65,42%
2017	127.692	82.685	64,75%
2018	118.553	69.721	58,80 %
2019	125.469	51.395	40,96 %
2020	132.766	52.636	39,64 %

Sumber : KPP Pratama Makassar 2020

Berdasarkan Tabel 1 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya dari tahun 2016 hingga 2020 selalu mengalami penurunan. Hal tersebut tentu membutuhkan kajian agar tidak terjadi terus menerus setiap tahunnya. Oleh karena itu, kondisi tersebut memberikan motivasi kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan ?; (2) apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan ?; (3) apakah penerapan e-system perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan ?.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider, pencetus teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa disekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan dan kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Jogiyanto (2007), Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang berkaitan dengan penerimaan sistem teknologi informasi seseorang terhadap pengguna sistem teknologi informasi. Menurut Jogiyanto (2007), Technology Acceptance Model (TAM) mempunyai dua konstruk yaitu persepsi manfaat (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use).

Pengertian Pajak

Menurut para ahli Rochmat Soemitro (2004), pajak ialah iuran rakyat kepada negaranya berdasarkan Undang-Undang atau peralihan kekayaan dari sektor swasta kepada sektor publik yang bisa dipaksakan dan yang langsung dapat ditunjuk serta digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan (Najib, 2013). Kualitas pelayanan merupakan suatu bantuan terhadap wajib pajak dengan diberikan oleh petugas pajak dalam kenyamanan, keamanan dan membantu atas segala keperluan yang dibutuhkan kepada wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Penerapan E-system Perpajakan

Penerapan e-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat. E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak, e-registration atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak dan e-billing adalah

pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi diseluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006) kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah keadaan dimana wajib pajak, baik yang bekerja sebagai karyawan maupun yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Metode Analisis

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bersifat kausal. Jenis hubungan penelitian asosiatif kausal yang biasanya digunakan untuk menyimpulkan apakah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan e-system perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dengan menggunakan metode survey. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner (angket) yang menggunakan skala likert.

Dalam penelitian ini populasi diketahui jumlah sampel wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan yaitu 132.766, berdasarkan hasil hitungan rumus slovin sekitar 100 orang (wajib pajak di kkp pratama makassar selatan) yang terpilih sebagai responden. Dimana Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling yakni penarikan sampel dengan pertimbangan tertentu atau kriteria tertentu. Kriteria wajib pajak yang diambil sebagai sampel adalah laki-laki dan perempuan yang sudah menikah, usia produktif yaitu 20-60 tahun.

Hasil Penelitian

Deskripsi Statistik

Analisis deskripsi variabel digunakan untuk melihat persepsi yang diberikan para responden terhadap variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, penerapan e-system perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2 Pernyataan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Indikator	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	%	Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
X1.1	0	0	0	0	15	15	53	53	32	32	100	100	4,17
X1.2	0	0	1	1	9	9	55	55	35	35	100	100	4,24
X1.3	0	0	1	1	10	10	56	56	33	33	100	100	4,21
X1.4	0	0	3	3	11	11	62	62	24	24	100	100	4,07
X1.5	0	0	3	3	16	16	57	57	24	24	100	100	4,02
Total nilai rata-rata kualitas pelayanan													4,14

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 3 Pernyataan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

Indikator	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	%	Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
(X2)1	1	1	1	1	11	11	63	63	24	24	100	100	4,08
(X2)2	1	1	2	2	12	12	54	54	31	31	100	100	4,12
(X2)3	0	0	2	2	5	5	61	61	32	32	100	100	4,23
(X2)4	1	1	1	1	12	12	64	64	22	22	100	100	4,05
(X2)5	0	0	2	2	10	10	61	61	27	27	100	100	4,13
Total nilai rata-rata kesadaran wajib pajak													4,12

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 4 Pernyataan Responden Mengenai Penerapan E-system Perpajakan

Indikator	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	%	Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
(X3)1	2	2	1	1	10	10	61	61	26	26	100	100	4,08
(X3)2	0	0	0	0	7	7	65	65	28	28	100	100	4,21
(X3)3	1	1	1	1	8	8	66	66	24	24	100	100	4,11
(X3)4	0	0	1	1	5	5	67	67	27	27	100	100	4,2
(X3)5	2	2	1	1	5	5	56	56	36	36	100	100	4,23
Total nilai rata-rata penerapan e-system perpajakan													4,17

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 5 Pernyataan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		N	%	Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Y.1	0	0	3	3	6	6	60	60	31	31	100	100	4,19
Y.2	0	0	0	0	3	3	60	60	37	37	100	100	4,34
Y.3	0	0	0	0	9	9	64	64	27	27	100	100	4,18
Y.4	0	0	0	0	5	5	65	65	30	30	100	100	4,25
Y.5	0	0	1	1	6	6	63	63	30	30	100	100	4,22
Total nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak													4,24

Sumber: Data primer diolah, 2023

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	Pearson Correlation	Tanda	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1 – 1	0,847	>	0,165	Valid
	X1 – 2	0,871	>	0,165	Valid
	X1 – 3	0,758	>	0,165	Valid
	X1 – 4	0,809	>	0,165	Valid
	X1 – 5	0,829	>	0,165	Valid

Kesadaran Wajib Pajak (X2)	X2 – 1	0,659	>	0,165	Valid
	X2 – 2	0,779	>	0,165	Valid
	X2 – 3	0,854	>	0,165	Valid
	X2 – 4	0,841	>	0,165	Valid
	X2 – 5	0,807	>	0,165	Valid
Penerapan E-system Perpajakan (X3)	X3 – 1	0,807	>	0,165	Valid
	X3 – 2	0,732	>	0,165	Valid
	X3 – 3	0,782	>	0,165	Valid
	X3 – 4	0,748	>	0,165	Valid
	X3 – 5	0,858	>	0,165	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y – 1	0,720	>	0,165	Valid
	Y – 2	0,793	>	0,165	Valid
	Y – 3	0,825	>	0,165	Valid
	Y – 4	0,811	>	0,165	Valid
	Y – 5	0,645	>	0,165	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa seluruh instrument penelitian untuk variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, penerapan e-system perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak dalam kuesioner adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Tanda	Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,811	>	0,6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,803	>	0,6	Reliabel
Penerapan E-system Perpajakan (X3)	0,802	>	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,794	>	0,6	Reliabel

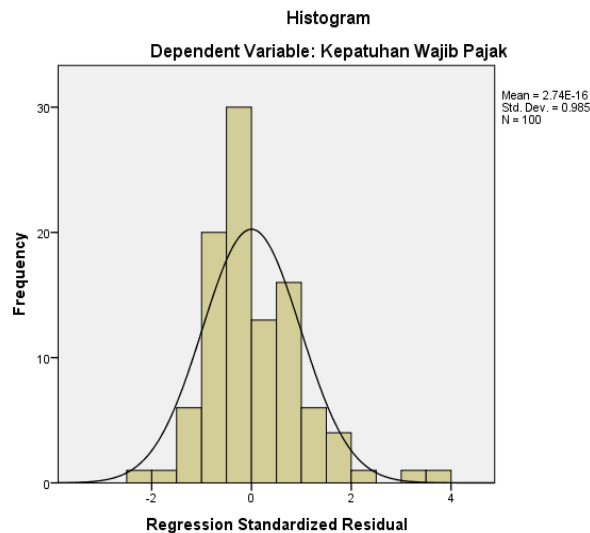
Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 7 diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas menjelaskan nilai koefisien atau cronbach's alpha dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,811, kesadaran wajib pajak sebesar 0,803, penerapan e-system perpajakan sebesar 0,802 dan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,794 dimana koefisien reliabilitas ini lebih besar dari nilai batasan alpha 0,6 maka keempat variabel dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

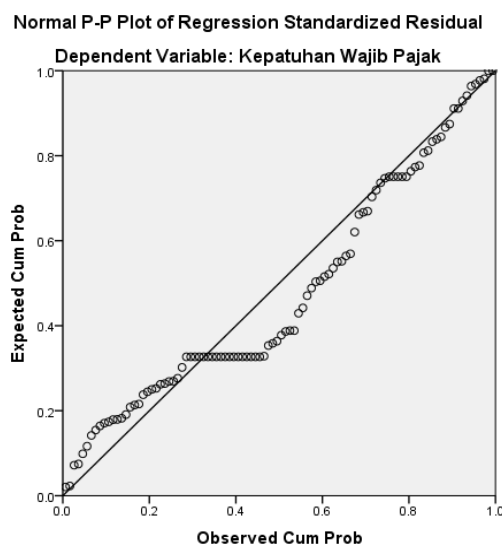
Cara mendeteksi normalitas dilakukan dengan melihat Gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 1 Grafik Histogram

Sumber: Output SPSS, 22.0, 2023

Berdasarkan Gambar 1 grafik histogram diatas, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal, hal ini dibuktikan dengan melihat bahwa grafik membentuk simetris dan mengikuti garis diagonal. Metode yang handal adalah dengan melihat *normal probability plot*.



Gambar 2 Normal Probability Plot

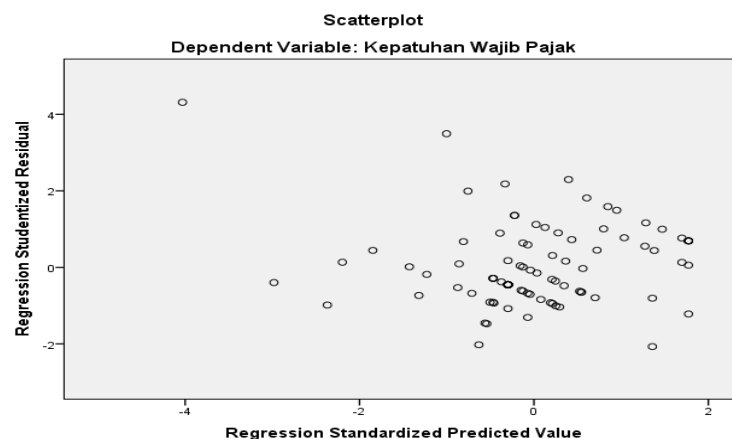
Sumber: Output SPSS 22.0, 2023

Berdasarkan Gambar 2 normal probability plot diatas, dapat disimpulkan bahwa titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa pola distribusinya normal.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi adanya Heteroskedastisitas, metode yang digunakan adalah metode chart (diagram *Scatterplot*), jika:

1. Jika ada pola tertentu terdaftar titik-titik, yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan dibawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.



Gambar 3 Diagram Scatterplot
Sumber: Output SPSS 22.0, 2023

Berdasarkan Gambar 3 diagram scatterplot diatas, dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Salah satu cara untuk menguji adanya multikoloniearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tanda	Nilai Tolerance	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1,780	<	10	Tidak ada Multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	2,995	<	10	Tidak ada Multikolinearitas
Penerapan E-system Perpajakan (X3)	2,569	<	10	Tidak ada Multikolinearitas

Sumber: Output SPSS 22.0, 2023

Berdasarkan Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa model regresi untuk variabel

independen yang diajukan oleh peneliti untuk diteliti bebas dari multikolinearitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat tabel diatas yang menunjukkan nilai VIF dari masing-masing variabel independen < 10, dan dapat digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis Data

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.945	1.418		5.602	.000
Kualitas Pelayanan	.116	.077	.147	1.507	.135
Kesadaran Wajib Pajak	.257	.103	.315	2.493	.014
Penerapan E-system Perpajakan	.265	.099	.315	2.690	.008

Sumber: Output SPSS 22.0, 2023

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa hasil analisis dengan bantuan SPSS 22.0 maka dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 7,945 + 0,116 + 0,257X_2 + 0.265X_3$

Dalam persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan secara rinci:

1. Konstanta sebesar 7,945 hasil ini menunjukkan apabila semua variabel independen bernilai nol, maka variabel dependen bernilai 7,945.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,116 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,116 satuan.
3. Nilai koefisien regresi untuk kesadaran wajib pajak sebesar 0,257 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel kesadaran wajib pajak sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,257 satuan.
4. Nilai koefisien regresi untuk penerapan e-system perpajakan sebesar 0.265 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel penerapan e-system perpajakan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0.265 satuan.

Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10 Hasil Uji Simultan (Uji F)

F hitung	F tabel	Sig	Tanda	Alpha (α)	Ket	Hipotesis
30.481	2.70	0.000	>	0,05	Sig	H0 ditolak Ha diterima

Sumber: Output SPSS 22.0, 2023

Dari Tabel 10 di atas, diketahui bahwa nilai F hitung 7.945 > F tabel 2.70 atau Sig sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system perpajakan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Parsial (t-test)

Tabel 11 Hasil Uji Parsial (t-test)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig	Tanda	Alpha (a)	Ket	Hipotesis
Kualitas Pelayanan (X1)	1.507	1,661	0.135	>	0,05	Sig	H0 diterima H1 ditolak
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	2.493	1,661	0.014	<	0,05	Sig	H0 ditolak H2 diterima
Penerapan E-system Perpajakan (X3)	2.690	1,661	0.008	<	0,05	Sig	H0 ditolak H3 diterima

Sumber: Output SPSS 22.0, 2023

Dari Tabel 11, menunjukkan tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_1), kesadaran wajib pajak (X_2) dan penerapan e-system perpajakan (X_3). Berikut akan dijelaskan secara parsial pengaruh masing-masing variabel dalam penelitian.

1. Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 11, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar $0,135 > 0,05$ dan nilai t hitung $<$ t tabel yaitu $1,507 < 1,661$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa keputusan yang diambil adalah menerima H_0 dan menolak H_1 , berarti secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil uji pengaruh (X_2) terhadap kesadaran wajib pajak kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 11, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel kesadaran wajib pajak yaitu sebesar $0,014 < 0,05$ dan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $2,493 > 1,661$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_2 , sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Hasil uji pengaruh penerapan e-system perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 11, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel penerapan e-system perpajakan yaitu sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $2,690 > 1,661$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_3 , sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial penerapan e-system perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Determinasi

Tabel 12 Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.488	.472	1.605

Sumber: Output SPSS 22.0, 2023

Berdasarkan Tabel 12, menunjukkan bahwa nilai Adjusted Rsquare yang diperoleh sebesar 0,472 yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, penerapan e-system perpajakan sebesar 47,2% dan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan diatas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh Positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak, wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Mayoritas responden telah memberikan tanggapan yang baik pada kuesioner untuk kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama.

Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi. Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pajak tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar atau tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karna beberapa faktor yaitu petugas pajak kurang cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak oleh karena itu diharapkan kepada petugas pelayanan agar memberikan pemahaman dan solusi yang tepat terhadap wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Masrurroh dan Zulaikha (2013) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan karena kesadaran perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan sangat tinggi sehingga wajib pajak termotivasi dan akan patuh dalam membayar pajak. Jadi semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Indikator yang membentuk kesadaran wajib pajak yaitu Wajib Pajak memiliki pemahaman peraturan perpajakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi kewajiban perpajakannya, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela, memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan kemudian mengekspresikan pengetahuannya tersebut pada perilakunya terkait kewajiban perpajakan.

Berdasarkan teori atribusi, kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang memengaruhi kepatuhan pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusrefika (2018), Muliori dan Setiawan (2011) juga menemukan bukti serupa bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3) Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-system perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya penerapan e-system perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

Sejalan dengan teori TAM (Technology Acceptance Model) yang mana menekankan dua faktor yang diyakini dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi informasi yakni persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Dalam teori dikatakan bahwa seorang individu akan menerima dan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi

untuk menjalankan pekerjaannya apabila mereka merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya.

Dalam penelitian ini, sistem elektronik atau e-system perpajakan dirasakan Wajib Pajak dapat memberikan mereka manfaat dan kemudahan dalam membantu mereka untuk memenuhi berbagai kewajiban perpajakannya. Seperti wajib pajak yang menganggap e-registrastion dapat membantu dan mempermudah wajib pajak melakukan pendaftaran NPWP, e-filing yang membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT, dan e-billing yang dapat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Kania (2017) Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan e-system perpajakan yang memberikan pengaruh positif dan juga berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (WP). Dan penelitian Dewi & Supadmi (2019) juga menyatakan bahwa, penerapan e-system yakni didalamnya termasuk e-registration, e-billing, dan e-filling memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang Pribadi.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dan Penerapan e-system perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun beberapa saran atau masukan tersebut sebagai berikut: penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel yang berpenghasilan di atas 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) pertahun, dengan menggunakan surat formulir yang sederhana, bagi Pihak KPP Pratama, Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan seperti merespon wajib pajak dengan cepat, tepat dan tanggap serta mencari solusi yang tepat terhadap wajib pajak, Bagi wajib pajak diharapkan untuk lebih aktif dalam mencari informasi terkait dengan perpajakan sehingga masyarakat bisa paham mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan demikian diharapkan dapat terciptanya masyarakat yang patuh dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak, untuk responden penelitian diharapkan dapat lebih memahami mengenai informasi perpajakan terutama dalam pelaporan SPT menggunakan media elektronik, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada KPP Pratama Makassar Selatan, untuk Direktorat Jendral Pajak Diharapkan membuat sosialisasi perpajakan lebih menarik dan melakukan berbagai cara agar wajib pajak merasa tertarik untuk melaporkan dan membayar pajaknya. Dari segi e-system sendiri diharapkan Direktorat Jendral Pajak lebih meningkatkan kualitas e-system, agar wajib pajak merasakan kemudahan dan manfaat dari e-system tersebut.

Daftar Pustaka

- Afrianto Wicaksono. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengambilan Keputusan. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Amelia Desyanti dan Lailatul Amanah. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Gresik Utara. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol 9, No 4.
- 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: Vol. 14.No.1, Maret 2017:62-71.
- Arum (2012), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Jurnal Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-8.
- Bahri. S. Diantimala. Y & Majid. M. S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada KPP Pratama Kota Banda Aceh). Jurnal Perpekstif Ekonomi Darussalam. 4 (2)
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFE UGM.
- Boediono (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caroko et al., (2015). "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak". Jurnal Perpajakan. Vol. 1 No.1.
- Devano dan Rahayu, 2006."Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu". Kencana. Jakarta.
- Dewi, N. P. W. P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wpop Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud). *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 903–928.
- Dewi, Fransisca Novieta Afsari. 2013 . Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Sanata Dharma.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. 978–979.
- Fatmala, Linda. (2013). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Palembang: Fakultas Ekonomi, Universitas Iba.
- Ghozali (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS" Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi" Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gusrefika, R. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Tampan Pekanbaru). JOM FEB, 1(1).
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo, 1999, Metodologi Penelitian dan Bisnis, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset, CV.
- Indriantoro, Nur and Bambang Supomo. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Edisi 1. Cetakan ke-12. Yogyakarta: BPFE.
- Jatmiko, (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).
- Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kania, P., Wahyuni, A., Luh, N., Erni, G., & Arie, M. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja, 7(1).
- KBBI.web.id, (2020). Kepatuhan Wajib Pajak.
- Kuncoro, M. 2013. Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi. 1 Ed. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia Dan Yuliana Yunensia Riani. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. [Vol 7 No 2 \(2018\): Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi](#)
- Lubis (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan.
- Manik Asri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Denpasar: Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mardiasmo (2009). Perpajakan. Yogyakarta: Andi
- Masruroh, S. (2013). Pengaruh Kemudahan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Kabupaten Tegal.
- Melando, Nelinda dan Waluyo. 2013. "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kpp Pratama Tigaraksa)". Ultima Accounting Vol 5. No.2. Desember 2013.
- Mintje (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) Dalam Memiliki (NPWP). Vol. 4. No.1, Maret 2016. Manado: Universitas Sam Rtulangi. (Jurnal).
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.
- Najib, Debby Farihun. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi

- Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Nita Wahyuni, Pipin Kurnia, dan Astrid Faradisty (2020). Analisa Pengaruh Penerapan e-System Perpajakan Dan Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi di KPP Pratama Bangkinang).
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 4(3), 1–14.
- Pangestika, Alfira Widya, dan Jaka Darmawan. 2018. "Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Panjang)." 51–58.
- Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja, *Journal Universitas Pendidikan Ganesha*, 7 (1).
- Primasari, Nora Hilmi. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal akuntansdi dan keuangan* vol. 5 no. 2 oktober 2016.
- Rahayu, Suti Kurnia. 2017. *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahim, S., Subair, S., Su'un, M., Sari, R., & Lannai, D. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pengeluaran Pemerintah di Kabupaten Maros, *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Reza Septriandi Kusuma 2018. Pengaruh Pelayanan Perpajakan, Penerapan E-System Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Rianty. Martha. & Syahputera. Riza. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *BALANCE: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. 5 (1).
- Santi, (2012). Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang).
- Sarjono, Haryadi dan Winda, Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Layata, Sherly dan Putu Ery. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* ISSN: 2302-8556 9.2 (2014): 540-556.
- Siregar, Dian Lestari (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam.
- Siti Kurnia Rahayu. 2020. *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi*. Edidi Revisi. Bandung. Penerbit Rekayasa Sains.
- Suardana Dharma, Gede Pani Esa., dan Dharma, Ketut Alit. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada

- Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1: 340-353.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Susmita, Putu Rara dan Supadmi, Ni Luh. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak". E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.14.2 Februari (2016).
- Suyono, Nanang Agus. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Wonosobo". Jurnal PPKM I (2016) 1-10.
- Tambun. Sihar, Witriyanto. Eko, 2016. " Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Kepada Wajib Pajak di Komplek Perumahan Sunter Agung Jakarta Utara)." Media Akuntansi Perpajakan. Vol. 1, No. 2.
- Tenriwaru, Asriandi, & Junaid, A. (2021). *Filosofi Budaya Lempu' Na Getteng dalam Perspektif Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah*, Universitas Muslim Indonesia
- Tri Wahyuni Sukiyarningsih (2020). *Studi Penerapan e-System dan Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Serang Raya)*.
- Yessica Tanilasari, Pujo Gunarso (2017) *Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan*. Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan