

Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ahmad Hamid^{1*}, Wiwin Sultraeni², Fitriadi Fitriadi³, Jacob Breemer⁴

Universitas Nahdhatul Ulama¹, Sulawesi Tenggara

Universitas Nahdhatul Ulama¹, Sulawesi Tenggara

Universitas Nahdhatul Ulama¹, Sulawesi Tenggara

Politeknik Indotec Kendari, Sulawesi Tenggara



Correspondence Email :

ahmadunusra@gmail.com

Keywords:

Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of tax knowledge, service quality and satisfaction level on taxpayer compliance with e-filing users. The data in this study were obtained from taxpayers registered at the North Makassar KPP Pratama who were willing to become respondents. This study uses primary data by conducting direct research in the field by providing questionnaires/question sheets to 100 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that: partially, the variables of tax knowledge, service quality and satisfaction level had a positive and significant effect on taxpayer compliance with e-filing users.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna e-filing. Data dalam penelitian ini, diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Utara yang bersedia menjadi responden.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pertanyaan kepada 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara parsial, variable pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna e-filing.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan negara akan meningkat apabila masyarakat sebagai wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak. Penerimaan pajak memiliki peran yang besar untuk meningkatkan aset negara, sehingga Direktorat Jendral Pajak melakukan

peningkatan dalam sektor pajak (Pratami, 2017). Indonesia sudah menggunakan *Self Assesment System* yang mana wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri ke KPP. Wajib pajak diberikan kebebasan untuk menghitung dan melaporkan kewajibannya sendiri dan diberikan system yang mulai canggih untuk menyampaikan kewajibannya tersebut sehingga diharapkan semakin patuh dan taat dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan. Namun realitanya masih banyak yang belum memahami betul mengenai system *E-filing*. Bahkan tidak mengerti apa itu *E-filing* dan bagaimana cara penggunaan system tersebut. Persepsi kurang baik mengenai pajak, minimnya sosialisasi atau penyuluhan yang diberikan oleh fiskus, serta kurangnya pengetahuan baik

mengenai peraturan perpajakan maupun penggunaan system aplikasi modern inilah yang membuat wajib pajak enggan untuk taat dalam membayarkan pajaknya. Pembayar pajak tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek teknis dari system perpajakan karena dianggap sangat kompleks sehingga mereka hanya memiliki pengetahuan dasar yang tidak mendetail (Saad, 2014). Masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham atau mengerti dengan peraturan pajak yang berlaku, (Fitriani, 2017). Kurangnya pemahaman mengenai perpajakan inilah yang membuat warga negara yang seharusnya wajib melaksanakan kewajibannya dalam bernegara menjadi enggan untuk berkontribusi (Kotawa, 2015).

Salah satu hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan fiskus membenarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya (Susmita & Supadmi, 2016).

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Makassar Utara

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100 %)
2017	139.558	80.604	57,7 %
2018	147.889	58.441	39,5 %
2019	157.627	63.336	40,1 %

Sumber : KPP Makassar Utara

Menggambarkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak tahun 2017 sebesar 57,7 % dan mengalami penurunan di tahun 2018 sebesar 39,5 % dan sempat mengalami kenaikan sebesar 0,6 % di tahun 2019 menjadi 40,1 %. Hal ini menggambarkan fenomena ini menarik untuk diteliti, mengingat rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya

penerimaan pajak yang akan diterima Negara. Maka dari itu judul penelitian adalah “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*)” pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Fenomena yang peneliti temukan pada hubungan penerapan system e-filing dan kualitas pelayanan yaitu kepuasan terhadap penggunaan system tersebut, sebagai salah satu penunjang dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di setiap tahunnya. Selain itu terdapat konsistensi hasil temuan penelitian (Riset Gap) antara pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan tingkat kepuasan pengguna e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti-peneliti terdahulu telah banyak membahas tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Hanindyari, 2018) pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan e-filing wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dari faktor-faktor tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Solekha & Supriono, 2018) pengaruh penerapan system E-filing, pemahaman perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut, tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Suherman dkk, 2017) pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya. Dari hasil penelitian yang berbeda-beda, maka diperlukan pengujian ulang.

Pada tahun 1989, Davis mengenalkan metode Teknologi Acceptance Model (TAM) untuk merumuskan pengaruh penggunaan system informasi dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan system informasi. Dimensi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah Perceived Ease of Use dan Easy of Learning. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu model penerimaan system teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*Behavioral intention*). Jika dikaitkan dengan penelitian (Ahmad & Pambudi, 2013) dan (Aryati & Putritanti, 2017) teori TAM relevan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap system yang saat ini tengah dijalankan, yakni system e-filing. Peranan Perceived Ease of Use/kemudahan dalam penggunaan dan Easy of Learning/kemudahan

dalam mempelajari dapat menentukan sikap penerimaan atau penolakan dari individu. Apabila individu yakni wajib pajak merasa mudah dan dapat dipahami dalam menggunakan system e-filing guna pelaporan pajak mereka, maka wajib pajak cenderung akan mau menggunakan dan penerapan e-filing menjadi lebih efektif dan efisien.

Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-filing

Teori Albert Bandura 1950, menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh suatu pengamatan atau pengalaman langsung yang dirasakan oleh orang tersebut. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pembelajaran dari sebuah pengamatan yang telah dilakukan oleh seseorang mengenai perpajakan, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki sehingga ketaatan dalam melaksanakan perpajakan akan semakin meningkat. Wajib pajak yang kurang mengerti dan memahami akan pajak cenderung tidak taat dan melakukan kecurangan-kecurangan dalam pajak. Sebaliknya jika wajib pajak memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan mau secara aktif berkontribusi. (Hanindyari,2018), (Sari & Findiana, 2017), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan menjadi factor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh wajib pajak karena jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja maupun tidak sengaja (Saad, 2014). Melakukan sosialisasi peraturan perpajakan baiknya melalui penyuluhan, seruan moral, maupun penyediaan situs untuk mengakses peraturan perpajakan merupakan bentuk upaya untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga perilaku patuh akan tumbuh dalam diri wajib pajak (Kotawa, 2015).

Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan sehingga terhindar dari saksi-saksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu,2017). Orang yang memiliki dan memahami pengetahuan mengenai perpajakan yang baik cenderung akan patuh dalam kegiatan perpajakan karena bagi mereka perpajakan penting bagi kehidupan baik diri sendiri maupun bernegara (Hanindyari,2018). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-filing

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-filing

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan atau bantuan yang diberikan kepada wajib pajak agar terciptanya kepuasan. Pelayanan dianggap berkualitas Ketika pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus. Seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan.

(Novitasari, 2018) mengatakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada para wajib pajak maka wajib pajak memiliki motivasi dan niat untuk membayar dan melaporkan pajak terutang. Pada penelitian (Muhammad & Mildawati, 2020), (Sari & Findiana, 2017) dan (Susmita & Supadmi, 2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Fiskus yang memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan inilah yang diukur untuk melihat bagaimana fiskus dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak (Sari & Findiana, 2017). Pegawai yang kurang mumpuni dalam pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian wajib pajak dalam kesediaannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-filing

Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-filing

Penggunaan dari sistem *E-filing* yang tinggi cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak penggunaannya akan memberikan berbagai kemudahan serta manfaat yang diperoleh seperti menghemat waktu dalam pengisian spt, menghemat biaya, fleksibel atau dapat melaporkan spt dimanapun dan kapanpun waktunya, sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan segala kewajiban perpajakannya (Murti, 2020). (Murti, 2020) & ((M.Cholid Mawardi, Nur Diana, Ufairroh Rohmawati, 2020) menyatakan bahwa Tingkat kepuasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Direktorat jendral pajak dapat meningkatkan kepuasan pengguna *E-filing* dengan melihat berbagai factor yang dapat mempengaruhi kepuasan penggunaan system tersebut. Factor-faktor tersebut seperti kualitas informasi yang disediakan dari system *e-filing* serta kualitas system yang ada pada system *e-filing* dan juga kualitas pelayanan pada kantor pajak. Melalui peningkatan-peningkatan dari berbagai factor tersebut, DJP diharapkan dapat menerima hasil dengan adanya peningkatan dari kepatuhan pajak dari wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H3 : Tingkat Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-filing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan. Populasi adalah wilayah generalisasi

yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2011). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai pengguna E-filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Untuk menentukan sampel digunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut :

$$n = 99,842360$$

Dibulatkan menjadi 100 sampel

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas toleransi kesalahan, dalam penelitian ini adalah 10% berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak yang menggunakan e-filing. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan Analisa data menggunakan regresi linear berganda. Regresi linier berganda merupakan suatu metode untuk mengolah, menganalisis, dan membahas data yang diperoleh dengan lebih dari satu variabel independen dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun bersama-sama.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah : “kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Pengetahuan Perpajakan (X1)

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berdasarkan undang- undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017).

Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas Pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan petugas pelayanan diharapkan memiliki kompetensi yang baik atas segala hal tentang perpajakan di Indonesia. Kualitas pelayanan atau customer service dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang

buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya.

Tingkat Kepuasan (X3)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Keller, 2007). Gambaran dari tingkat kepuasan konsumen sendiri sangatlah mempengaruhi hasil kinerja yang didapatkan setelah produk yang dibuat mampu memberikan hasil yang maksimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda.

Tabel 3. Model Persamaan Regresi Coefficients^a

Unstandardized Model Coefficients B	Std. Error	Standardize d Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	,846	,329	2,570	,012
Pengetahuan_Perpajakan	,126	,063	1,999	,048
Kualitas_Pelayanan	,178	,064	2,783	,006
Tingakt_Kepuasan	,521	,060	8,706	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 0,846 + 0,126 X1 + 0,178 X2 + 0,521 X3 + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta adalah 0,846 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen (Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan) bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0,846 satuan.
- b) Koefisien regresi pengetahuan perpajakan (b1) adalah 0,126 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,126 jika nilai variabel X1 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel pengetahuan perpajakan (X1) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.
- c) Koefisien regresi kualitas pelayanan (b2) adalah 0,178 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,178 jika nilai variabel X2 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan (X2) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.
- d) Koefisien regresi tingkat kepuasan (b3) adalah 0,521 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,521 jika nilai variabel X3 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel tingkat kepuasan (X3) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-Filling

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan yang baik, yang dimana dalam membayar pajak dapat menggunakan system e-filling maka wajib pajak tersebut termotivasi dan akan patuh untuk membayar pajak. Dengan system e-filling, wajib pajak dengan mudah dapat menghitung, melaporkan dan membayar pajak tanpa harus ke kantor pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan akan mempunyai Kepemilikan NPWP. Selain itu wajib pajak harus memiliki pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Untuk mendapatkan pengetahuan mengenai pajak dan tarif pajak, wajib pajak mendapatkan dari sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. Pengetahuan perpajakan menjadi factor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh wajib pajak karena jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja maupun tidak sengaja (Saad,

2014). Melakukan sosialisasi peraturan perpajakan baiknya melalui penyuluhan, seruan moral, maupun penyediaan situs untuk mengakses peraturan perpajakan merupakan bentuk upaya untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga perilaku patuh akan tumbuh dalam diri wajib pajak (Kotawa, 2015). Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan sehingga terhindar dari saksi-saksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu, 2017). Orang yang memiliki dan memahami pengetahuan mengenai perpajakan yang baik cenderung akan patuh dalam kegiatan perpajakan karena bagi mereka perpajakan penting bagi kehidupan baik diri sendiri maupun bernegara (Hanindyari, 2018).

Penelitian ini sesuai dengan teori Albert Bandura 1950, menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh suatu pengamatan atau pengalaman langsung yang dirasakan oleh orang tersebut. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pembelajaran dari sebuah pengamatan yang telah dilakukan oleh seseorang mengenai perpajakan, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki sehingga ketaatan dalam melaksanakan perpajakan akan semakin meningkat. Wajib pajak yang kurang mengerti dan memahami akan pajak cenderung tidak taat dan melakukan kecurangan-kecurangan dalam pajak. Sebaliknya jika wajib pajak memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan mau secara aktif berkontribusi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanindyari, 2018), (Sari & Findiana, 2017), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-Filling

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan karena kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Utara sangat baik sehingga wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak. Jadi semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Makassar Utara, maka wajib pajak semakin termotivasi dalam membayar pajak. Pelayanan pajak ini berupa system e-filling. Dengan adanya e-filling, penyampain SPT melalui transaksi E-filing, dapat memberikan manfaat kepada wajib pajak untuk membayar pajaknya secara online, tanpa perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Hal ini membuat wajib pajak patuh untuk membayar pajaknya. Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan atau bantuan yang diberikan kepada wajib pajak agar terciptanya kepuasan. Pelayanan dianggap berkualitas Ketika pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus. Seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan.

Fiskus yang memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan inilah yang diukur untuk melihat bagaimana fiskus dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak (Sari & Findiana, 2017). Pegawai yang kurang mumpuni dalam pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian wajib pajak dalam kesediaannya membayar pajak khususnya untuk penerapan self assessment system yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Penelitian ini sesuai dengan teori Albert Bandura 1950, menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh suatu pengamatan atau pengalaman langsung yang dirasakan oleh orang tersebut. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pembelajaran dari sebuah pengamatan yang telah dilakukan oleh seseorang mengenai perpajakan, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki sehingga ketaatan dalam melaksanakan perpajakan akan semakin meningkat.

Wajib pajak yang kurang mengerti dan memahami akan pajak cenderung tidak taat dan melakukan kecurangan-kecurangan dalam pajak. Sebaliknya jika wajib pajak memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan mau secara aktif berkontribusi. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan baik, maka wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak dengan harapan mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas KPP Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian ini didukung dengan, (Muhammad & Mildawati, 2020), (Sari & Findiana, 2017) dan (Susmita & Supadmi, 2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-Filling

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak pengguna e-filling akan semakin meningkat. Dengan adanya e-filling, penyampain SPT melalui transaksi E-filing, dapat memberikan manfaat kepada wajib pajak untuk membayar pajaknya secara online, tanpa perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual serta tanpa harus ke kantor pajak, sehingga wajib pajak akan merasa puas. Hal ini membuat wajib pajak patuh untuk membayar pajaknya. Penggunaan dari sistem E-filing yang tinggi cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak penggunaannya akan memberikan berbagai kemudahan serta manfaat yang diperoleh seperti menghemat waktu dalam pengisian spt, menghemat biaya, fleksibel atau dapat melaporkan spt dimanapun dan kapanpun waktunya, sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan segala kewajiban perpajakannya. Direktorat jendral pajak dapat meningkatkan kepuasan pengguna E-filing dengan melihat berbagai factor yang

dapat mempengaruhi kepuasan penggunaan system tersebut. Factor-faktor tersebut seperti kualitas informasi yang disediakan dari system e-filing serta kualitas system yang ada pada system e-filing dan juga kualitas pelayanan pada kantor pajak. Melalui peningkatan-peningkatan dari berbagai factor tersebut, DJP diharapkan dapat menerima hasil dengan adanya peningkatan dari kepatuhan pajak dari wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini sesuai dengan teori Albert Bandura 1950, menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh suatu pengamatan atau pengalaman langsung yang dirasakan oleh orang tersebut. Saat semakin banyak pembelajaran dari sebuah pengamatan yang telah dilakukan oleh seseorang mengenai perpajakan, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki sehingga ketaatan dalam melaksanakan perpajakan akan semakin meningkat.

Wajib pajak yang kurang mengerti dan memahami akan pajak cenderung tidak taat dan melakukan kecurangan-kecurangan dalam pajak. Sebaliknya jika wajib pajak memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan mau secara aktif berkontribusi. e-SPT merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sri Murti, 2020) (M.Cholid Mawardi, Nur Diana, Ufairah Rohmawati, 2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Sampel dalam penelitian ini sedikit dan hanya terbatas pada wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Utara. Disarankan Penelitian selanjutnya dapat menambah serta memperluas wilayah dan jumlah sampel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi KPP Pratama Makassar Utara terkait untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui sistem e-filing. Hal ini terkait dengan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak pengguna e-filing.

Selain menggunakan kuesioner, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode wawancara langsung kepada responden. Penelitian selanjutnya harus melakukan penelitian di waktu yang tepat dalam penyebaran kuesioner, mengingat waktu penelitian bertepatan dengan pelaporan SPT.

REFERENSI

- Erawati, T. (2018). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1-10.
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E- Sistem Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 1882-1908.
- Garnetia, I. G. A. A. N., & Rasmini, N. K. (2020). Sistem E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Studi D&M IS Success Model Pada KPP Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(11).
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh penerapan system e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59-73.
- Hanindyari, P. W. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di KPP Pratama Purworejo).
- HR, A. S., Adziem, F., & Wahyudi, R. (2020). Penerapan Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 31-38.
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, &(07).
- Kusumafanto, H. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Mahendra, I. P. A. J., & Budiarta, I. K. Pengaruh Penerapan E-Filing Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(5), 1183-1195.
- Mallarangi, N., Dahliah, D., & Amiruddin, A. (2019). Peran Account Representative dan Pemahaman terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 2019, 2.4: 24-33.
- Marliana, R., Suherman, M., & Almunawwaroh, M. (2017). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

- Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya, *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 15(1), 49-64.
- Muhammad, F.H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1)
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1112-1140.
- Rohmawati, U., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepatuhan , Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 9(08).
- Samadiartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(1), 75- 103.
- Solekhah, P., & Supriono, S. (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 (JEMATech)*, 1(1), 74-90.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239-1269.