

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada KPP Pratama Pondok Gede Tahun 2020)**

Juardi¹, Mutiara Husnul Khatimah²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi

Universitas Islam As-Syafi'iyah

Juardi703@gmail.com; mutihusnul0@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out the factors that affect the level of taxpayer compliance for private taxpayers. The population of this study includes Private Taxpayers who are in KPP Pratama Pondok Gede. The independent variables of this study are Taxpayer Awareness, Quality of Service and Application of E-Filing. The dependent variable of the study is the Personal Taxpayer Compliance Rate. This research method uses Structural Equation Modelling (SEM) with partial least square (PLS) approach and uses SmartPLS 3.0 software to analyze data. The results of this study showed that Taxpayer Awareness had no significant effect on the Level of Compliance of Personal Taxpayers, Quality of Service had a positive and significant effect on the Level of Compliance of Private Taxpayers and the Application of E-Filing had a positive and significant effect on Personal Taxpayer Compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Quality of Service, Application of E-Filing, Taxpayer Compliance Rate*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Populasi penelitian ini meliputi Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Pondok Gede. Variabel independen penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan *E-Filing*. Variabel dependen penelitian ini adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* dan menggunakan software SmartPLS 3.0 untuk menganalisa data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : *Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Filing, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*

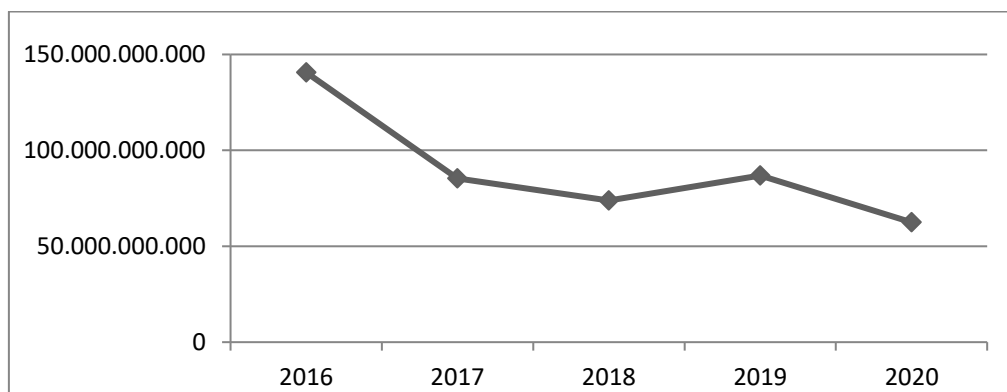
PENDAHULUAN

Dalam mengelola negara biasanya pemerintah membutuhkan sebuah pemasukan atau penghasilan agar negaranya mengalami kemajuan atau negara tersebut bisa membuat

masyarakatnya memiliki kesejahteraan yang terjamin dan mendapatkan kehidupan yang layak. Dengan jumlah penduduk yang besar, pemerintah diharapkan bisa mendapat banyak pemasukan. Sehingga kemudian pemerintah dapat melakukan aktivitas pembangunan dan fasilitas lainnya untuk negara yang kemudian pada akhirnya dapat dinikmati oleh semua masyarakat. Oleh karena itu pajak dapat dikatakan sebagai salah satu sumber pendapatan negara (Putri dan Septriana, 2020).

Untuk mendanai berbagai proyek pembangunan dan fasilitas di Indonesia sumber pendanaan yang didapat yakni bersumber dari pajak, sumber daya alam dan yang lainnya. Sumber pendanaan terbesar di Indonesia sendiri diperoleh dari penerimaan pajak yang digunakan untuk membiayai kebutuhan negara. Persentase sumber penerimaan di Indonesia dari pajak yakni kurang lebih sebesar 70%, baik penerimaan dari pajak daerah maupun pajak pusat. Besarnya persentase pendapatan yang diterima dari pajak inilah yang menjadikan penerimaan pajak memiliki peran yang sangat besar bagi kelangsungan negara (Diantini dkk, 2018).

Berikut disajikan data grafik awal penelitian untuk menggambarkan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat dilihat dari Total Penerimaan Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 :



Sumber: KPP Pratama Pondok Gede, 2021

Gambar Jumlah Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede Tahun 2016-2020

Dapat dijelaskan berdasarkan data grafik diatas, total penerimaan pajak WPOP pada tahun 2020 menurun dengan total nilai sebesar 62.487.136.062 Milyar Rupiah dibandingkan dengan sebelumnya tahun 2019 yakni sebesar 86.805.039.870 Milyar Rupiah. Total penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede tidak pernah mencapai target secara keseluruhan. Sehingga besarnya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih terbilang kurang stabil.

Menurut Direktorat Jendral Pajak masalah yang dialaminya sekarang adalah susah nya menerima pembayaran pajak dari masyarakat yang menjadi target penerimaan negara. Alasan susah nya menerima pembayaran pajak dari masyarakat dikarenakan kurangnya kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh dalam penerimaan pajak di kas negara, semakin rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin rendahnya penerimaan negara pada sektor perpajakan.

Dampak pandemi Covid-19 juga menjadi salah satu alasan sulitnya menerima pembayaran pajak dari masyarakat karena begitu masif dirasakan diseluruh dunia tanpa terkecuali. Terkontraksinya perekonomian sebagai basis pemajakan serta terbatasnya kegiatan operasional akibat penerapan pembatasan sosial yang merupakan tantangan utama yang harus dihadapi. Maka dari itu pemerintah berusaha untuk memberikan fasilitas atau konsep-konsep terbaru dari proses pelaporan dan pembayaran perpajakan selain dengan cara manual mendatangi KPP untuk melakukan pelaporan dan pembayaran perpajakannya. Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan sistem *online* dengan menggunakan aplikasi *e-Filing*.

Tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan sesuatu yang penting karena sistem perpajakan Indonesia menggunakan sistem *self assessment system* dimana proses pelaporan dan pembayaran pajak terutangnya dilakukan sendiri dengan kesadaran wajib pajak. Maka dari itu kepatuhan wajib pajak harus disosialisasikan kepada masyarakat dengan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Muhammad & Mildawati, 2020).

Indikator kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran terhadap kewajiban perpajakan akan mengakui, menghargai dan mempunyai kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kesadaran wajib pajak yang dimiliki tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi (Zulaikha dan Ramadhanty, 2020).

Menurut Hasil penelitian sebelumnya terkait dengan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Putri dan Septriana (2020) Chandra dan Sandra (2020) Zulaikha dan Ramadhanty (2020) mengatakan bahwa memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi hasil dari penelitian tersebut berbeda dengan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan Atarwaman (2020) dan Khotimah dkk (2020) yang mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, kemudian hasil penelitian yang dilakukan Yustikasari dkk (2020) mengatakan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang sangat berkualitas bagi kepatuhan wajib pajak kemudian dapat memberikan kepuasan yang baik terhadap wajib pajak akan mempengaruhi tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak (Muhammad dan Mildawati, 2020).

Hasil penelitian sebelumnya terkait dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Putri dan Septriana (2020) Pebrina dan Hidayatulloh (2020) Atarwaman (2020) Muhammad dan Mildawati (2020) Puspanita dkk (2020) mengatakan bahwa memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh penerapan *e-Filing*. Tujuan dari penerapan *e-Filing* adalah untuk mempermudah wajib pajak orang pribadi melaporkan laporan SPT tahunannya secara *online*. Pembaharuan sistem pelaporan SPT melalui *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak orang pribadi terhadap institusional Direktorat Jendral Pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (Muhammad dan Mildawati, 2020).

Hasil penelitian sebelumnya terkait dengan penerapan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Maulana dan Marismiati (2020) Muhammad dan Mildawati (2020) Diantini dkk (2018) Rivaldo dkk (2020) Umayaksa dan Mulyani (2020) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak diketahui masih menghasilkan perbedaan sehingga menimbulkan ketidak konsistenan terhadap hasil penelitian. Oleh karena itu, masih sangat memungkinkan kembali untuk meneliti mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak agar dapat diperoleh kejelasan dari hasil penelitian faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya diantaranya meliputi : waktu pengambilan data yaitu tahun 2020, objek penelitian berfokus pada wajib pajak orang pribadi. Lalu adapun persamaannya yaitu menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penerapan *e-Filing*.

KPP Pratama Pondok Gede merupakan objek yang dipilih oleh peneliti saat ini untuk dilakukannya sebuah penelitian, yang mana tempat ini adalah sebuah organisasi unit kerja langsung yang mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan perpajakannya terhadap masyarakat di wilayah yang meliputi 4 kecamatan yaitu Pondok Gede, Jatiasih, Pondok Melati, dan Jatisampurna.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Pondok Gede Tahun 2020)”**.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede ?
3. Apakah Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede.

TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013) ialah keadaan dimana seseorang yang merupakan wajib pajak tersebut mempunyai rasa bersedia untuk melakukan tanggung jawab membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan

Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03, 2007 pasal 1 menyatakan bahwa wajib pajak dikatakan patuh ketika memiliki kriteria sebagai berikut (1) wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, (2) wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, (4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kesadaran Wajib Pajak

Definisi kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keinsafan, keadaan mengerti dan hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. Secara harfiah, kesadaran sama artinya dengan mawas diri (*awareness*). Kesadaran juga bisa diartikan sebagai kondisi dimana seorang individu memiliki kendali penuh terhadap stimulus internal maupun stimulus eksternal. Namun, kesadaran juga mencakup dalam persepsi dan pemikiran yang secara samar-samar disadari oleh individu sehingga akhirnya perhatiannya terpusat. Menurut KBBI wajib pajak adalah orang yang mempunyai kewajiban membayar pajak (pendapatan, kekayaan, tanah, dan sebagainya) berdasarkan undang-undang.

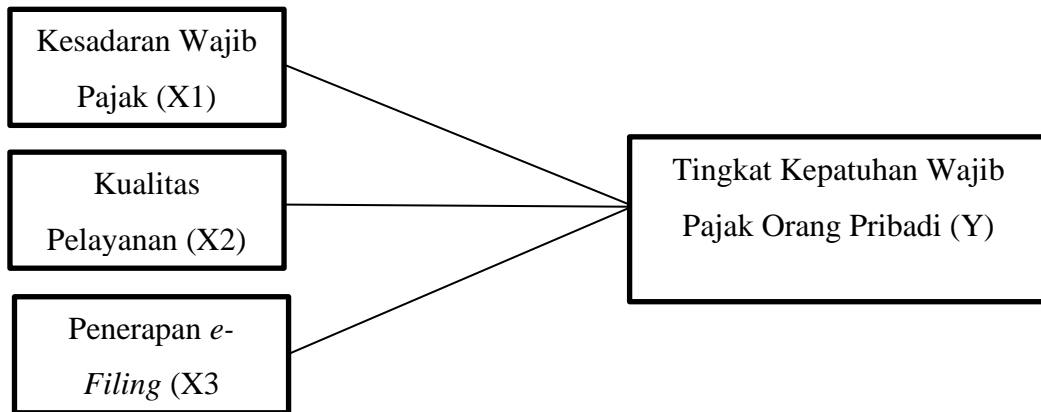
Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan. Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Penerapan *e-Filing*

Definisi dari penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Waluyo (2011) *e-Filing* adalah “suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on-line dan *realtime*”.

Kerangka pemikiran



Gambar Kerangka Pemikiran

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

H₃: Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede pada tahun 2020. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu bersumber dari pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar secara langsung melalui google formulir kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Pondok Gede tahun 2020.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*) berbasis varian yaitu *Partial Least Square* (PLS). Sebagai alat analisis untuk melakukan pengujian penelitian ini menggunakan bantuan program SmartPLS 3.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Outer Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.590			
X1.2	0.879			
X1.3	0.912			

X1.4	0.837			
X1.5	0.903			
X1.6	0.698			
X2.1		0.721		
X2.2		0.662		
X2.3		0.660		
X2.4		0.716		
X2.5		0.728		
X2.6		0.598		
X2.7		0.527		
X3.1			0.599	
X3.2			0.680	
X3.3			0.774	
X3.4			0.607	
X3.5			0.715	
X3.6			0.787	
X3.7			0.725	
X3.8			0.763	
X3.9			0.605	
X3.10			0.743	
X3.11			0.701	
X3.12			0.813	
X3.13			0.755	
X3.14			0.750	
X3.15			0.811	
X3.16			0.802	
X3.17			0.742	
X3.18			0.737	
X3.19			0.776	
X3.20			0.685	
X3.21			0.659	
X3.22			0.659	
Y.1				0.373
Y.2				0.473
Y.3				0.886
Y.4				0.842
Y.5				0.846
Y.6				0.712
Y.7				0.600
Y.8				0.773
Y.9				0.845

Sumber: Output SmartPLS 3, data primer diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki *outer loading* > 0,7. Namun ada beberapa indikator dalam variabel yang memiliki *outer loading* < 0,7. Menurut ghozali (2015) nilai

outer loading masih dapat ditolerir hingga 0,60 dan dibawah dari nilai 0,50 sampai dibawah 0,60 dapat didrop dari analisis.

Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability
Kesadaran Wajib Pajak	0.933
Kualitas pelayanan	0.855
Penerapan <i>e-Filing</i>	0.960
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0.925

Sumber: Output SmartPLS 3, data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Composite Reliability* semua variabel dalam penelitian ini > 0.7 hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *Composite Reliability* sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel memiliki nilai realibilitas yang tinggi.

Uji Hipotesis

Patch Coefficients	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Values
Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0.167	0.184	0.137	1.226	0.221
Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0.250	0.247	0.119	2.108	0.036
Penerapan <i>e-Filing</i> -> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0.266	0.269	0.130	2.037	0.042

Sumber: Output SmartPLS 3, data primer diolah, 2021

Nilai *p value* pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (KWP \rightarrow TKWP) adalah sebesar 0,221 dengan T statistik sebesar 1,226 dan koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,167. Oleh karena itu nilai *p value* $> 0,05$ T statistik $< 1,65$ dan koefisien jalur positif.

pajak (KP \rightarrow TKWP) adalah sebesar 0,036 dengan T statistik sebesar 2,180 dan koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,250. Oleh karena nilai *p value* $< 0,05$ T statistik $> 1,65$ dan koefisien jalur positif.

Nilai *p value* pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (PE → TKWP) adalah sebesar 0,042 dengan T statistik sebesar 2,037 dan koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,266. Oleh karena nilai *p value* < 0,05 T statistik > 1,65 dan koefisien jalur positif.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji variabel kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.221 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Pondok Gede sebagai sampel penelitian dalam kepatuhan melaporkan dan membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.036 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang Pribadi. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede sebagai sampel penelitian dalam kepatuhan melaporkan dan membayar pajak.

Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji variabel penerapan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.042 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi sebagai sampel penelitian dalam kepatuhan melaporkan dan membayar pajak.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan *e-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede Tahun 2020, menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede. Hal tersebut dikarenakan kesadaran wajib pajak bukanlah menjadi faktor utama dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede. Artinya semakin tinggi dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai KPP Pratama Pondok Gede, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin meningkat.
3. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede. Artinya penerapan sistem *e-Filing* memudahkan para wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan dan penyampaian SPT tahunanannya, semakin baik para wajib pajak orang pribadi menggunakan sistem *e-Filing* maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin meningkat.

Saran

Adapun saran-saran untuk dapat dijadikan masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi para wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede, agar lebih ditingkatkan lagi dalam membayar dan melaporkan pajak dengan kesadaran sendiri karena pembangunan dan fasilitas umum yang disediakan oleh pemerintah juga untuk masyarakat, salah satunya bersumber dari penerimaan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
2. Bagi para pegawai KPP Pratama Pondok Gede sebaiknya agar lebih konsisten dengan cara diperbaharui dan ditingkatkan lagi dalam hal fasilitas bagi para wajib pajak agar para wajib pajak orang pribadi merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Pondok Gede sehingga dapat memungkinkan dengan fasilitas yang membuat para wajib pajak orang pribadi merasa nyaman dapat jugat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak.
3. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan para pegawai KPP Pratama Pondok Gede sebaiknya agar lebih ditingkatkan lagi mengenai penjelasan tentang cara penggunaan sistem *e-Filing* kepada para wajib pajak orang pribadi agar wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pondok Gede lebih mengerti dengan diterapkannya sistem *e-Filing* wajib pajak orang pribadi dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 pasal 1 ayat (2).

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2016.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03, 2007 pasal 1.

Atarwaman, R. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Vol. 6 No. 1*, 39-51.

Chandra, C., & Sandra, A. (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. *JURNAL ONLINE INSAN AKUNTAN, Vol.5, No.2, E-ISSN: 2528-0163*, 153 - 168.

- Diantini, A., Yasa, I. N., & Atmadja, A. T. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha, Vol: 9 No: 1*, 55-64.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Least Square (PLS), Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartPLS 3.0 untuk penelitian empiris. edisi 2*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Khotimah, I. M., Susyanti, J., & Mustapita, A. F. (2020). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Ekonomi Kreatif Sub Sektor Fashion Di Kota Batu. *e – Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma*, 1-16.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Maulana, J., & Marismiati. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib ajak Orang Pribadi. *Jurnal Revenue, Vol. 01, No. 02, p-ISSN : 2723-6498 e-ISSN: 2723-6501*, 217-226.
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 9, Nomor 1, e-ISSN: 2460-0585*, 1-19.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (Maret 2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 17. No.1, EISSN : 2442 – 9813, ISSN : 1829 – 9822*, 1-8.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin, Universitas Muhammadiyah Tangerang Volume 2 E ISSN 2714-5603*, 71-78.
- Putri, B. N., & Septriana, I. (2020). Tingkat Kepatuhan WP Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Melalui Pemeriksa Pajak, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Semarang Barat. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis (JPBE), 5 (1), ISSN 2442 – 5028 (Print) 2460 – 4291 (Online)*, 1-15.
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- Rivaldo, C., Manaroinsong, J., & Bacilius, A. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2P Kabupaten Minahasa. *JAIM: Jurnal Akuntansi Manado, Vol. 1 No. 3, e-ISSN 2774-6976*, 1-9.
- Simatupang, T. S. (2020). *Intensi Berwirausaha*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Edisi 3. Andi Offset.
- Umayaksa, L. D., & Mulyani, S. D. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM dengan Persepsi Kegunaan sebagai Variabel Moderasi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 3*,

Buku 2: Sosial dan Humaniora ISSN (P) : 2615 - 2584 ISSN (E) : 2615 - 3343, 2.6.1-2.6.7.

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Yustikasari, M. Y., Susyanti, J., & Hufron, M. (2020). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Ekonomi Kreatif Sub Sektor Fashion Di Kota Batu. *e – Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma*, 102-117.

Zulaikha, & Ramadhanty, A. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING Volume 9, Nomor 4, ISSN (Online): 2337-3806*, 1-12.

<https://www.pajak.go.id/>

<https://www.kemenkeu.go.id/>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>