PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi

Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen

Diajukan Oleh :

UUN FIKA SIRLYANI

NIM : 19104643

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER

Nama	: Uun Fika Sirlyani
NIM	: 19104643
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen Bisnis
Mata Kuliah Dasar	: Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama	**Dosen Pembimbing Asisten**
Dra. Haifah, M.M	**Hamzah Fansuri, S.E, M.M, M.P**
NIDN. 0721066602	**NIDN. 0720046901**

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tamriatin Hidayah, S.E, M.P

NIDN. 0007106601

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada:

Hari/ Tanggal : Sabtu, 21 Januari 2023

Jam : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang ITS MANDALA

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

Dr Suwignyo Widagdo, S.E, M.M, M.P
Ketua Penguji

Dra. Haifa M.M
Sekretaris Penguji

Hamzah Fansuri Yusuf, S.E, M.M, M.P
Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis	Rektor Institut Teknologi Dan Sains Mandala
Dr. Muhammad Firdaus, S.P.,M.M.,M.P	Dr Suwignyo Widagdo, S.E, M.M, M.P
NIDN. 0008077101	NIDN. 070216701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Uun Fika Sirlyani
NIM	: 19104643
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen Bisnis
Mata Kuliah Dasar	: Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER" merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya siap menanggung risiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 02 Januari 2023

Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL

Uun Fika Sirlyani

MOTTO

"Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar"

(QS:Ar-Rum Ayat 60)

"until Allah's promise comes to pass. Surely Allah never fails in His promise"

(Surah Rad Ayat 31)

"Sesungguhnya Allah tidak pernah meninggalkanmu dan tidak pernah membencimu"

(Qs Ad Dhuha Ayat 3)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang dan tak lupa selalu memanjatkan selawat kepada Nabi Muhammad SAW , kupersembahkan sebuah kebahagiaan dalam perjalanan studi kepada Tuhanku Sang Pencipta yang Maha Esa, serta teriring rasa terima kasihku yang kepada:

1. Kedua orang tuaku Sugeng Hariyadi dan Ibu Kasiyati tercinta, terima kasih atas kasih sayangnya, Segala kesabaran yang begitu besar, pengorbanan, nasehat, dan doa terus menerus yang tak pernah berhenti untuk penulis.
2. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji serta pengajar yang selama ini telah membimbing saya dengan sabar, tulus dan ikhlas dan memberikan ilmu yang begitu banyak yang tak ternilai harganya.
3. Terima kasih kepada Ibu Dra. Haifa ,M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang selalu memberikan motivasi dalam setiap bimbingan.
4. Terima kasih kepada Bapak Hamzah Fansuri Yusuf, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten yang selalu memberikan motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Ibu Tamriatin Hidayah S.E ., M.P selaku Kepala Program Studi Manajemen yang selalu senantiasa membimbing dan memotivasi saya untuk mengikuti kegiatan internal kampus.
6. Seluruh karyawan dan staf ITS Mandala Jember.
7. Seluruh pegawai dan staf KPP Pratama Jember, terima kasih atas ilmu dan pengalaman serta kesempatan berbagi pengetahuan sebagai acuan saya untuk terjun di dunia kerja.
8. Teman-teman Pejuang Muda Angkatan 1, terima kasih dari banyak latar belakang program studi yang berbeda-beda sehingga saya mengerti makna saling menghargai dan mengajar siswa tulus dari hati
9. Teman-teman Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia, terima kasih telah sharing banyak mengenai pengalaman , pengetahuan serta wawasan dalam menjalani program kampus merdeka yang singkat ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan tahun 2019 terima kasih atas semua semangat dan dukungannya.

11. Almamater tercinta ITS Mandala Jember.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil alamin segala puji bagi Allah SWT atas semua limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Ekonomi pada Minat Studi Manajemen Bisnis ITS Mandala Jember

Di dalam penulisan Skripsi ini, tidak lepas dari bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor ITS Mandala Jember, Dr. Suwignyo Widagdo, SE, MM, MP.
2. Tamriatin Hidayah S.E ., M.P, selaku Ketua Prodi Manajemen
3. Dra. Haifa., M.M, Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan bimbingan dengan sabar tulus dan ikhlas
4. Hamzah Fansuri Yusuf, S.E, M.M Selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan arahan bimbingan dengan sabar tulus dan ikhlas.
5. Segenap Dosen dan seluruh Karyawan ITS Mandala Jember
6. Bapak dan Ibu tercinta yang memberikan doa yang tiada henti serta memberikan semangat dan dukungannya
7. Semua pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi jauh dari kata sempurna masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis meminta saran dan kritik dari pembaca. Dan semoga skripsi bisa bermanfaat bagi semua orang yang membutuhkan.

Jember, 2 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
SURAT PERNYATAAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI iii
BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Batasan Masalah 8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Kajian Teori 20
2.2.1 Teori Manajemen Pemasaran 20
2.2.2 Kualitas Pelayanan 22
2.2.3 Sanksi Perpajakan 23
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak 24
2.2.5 SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) 24
2.2.6 Sistem E-Filing 25
2.3 Kerangka Konseptual 27
2.4 Hipotesis 28
BAB III. METODE PENELITIAN 33
3.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember 33
3.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember 34
3.3 Populasi dan Sampel 35
3.3.1 Populasi 35
3.3.2 Sampel 36

3.4 Jenis Penelitian 36
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian 36
3.6 Definisi Operasional Variabel 38
3.7 Metode Pengumpulan Data 41
3.8 Metode Analisis Data 43
3.9 Uji Asumsi Klasik 45
3.10 Analisis Jalur (Path Analysis) 47
3.11 Uji t (Uji Hipotesis) 48
3.12 Uji Sobel 49
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51
4.1 Hasil Penelitian 51
4.1.1 Gambaran Umum Identitas Responden 51
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian 53
4.1.3 Uji Instrumen Data 57
4.1.4 Uji Asumsi Klasik 60
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) 63
4.1.6 Perhitungan Jalur *(Path Analysis)* 66
4.1.7 Uji Sobel Test 72
4.2 Intepretasi 76
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 84
5.1 Simpulan 84
5.2 Implikasi 85
5.3 Saran 86
DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN-LAMPIRAN 90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 14

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 58

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak 58

Tabel 4.4 Deskripsi WP Yang Pernah Menggunakan e-Filing 59

Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden 60

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas 64

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas 65

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas 67

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas 68

Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasitas 69

Tabel 4.11 Hasil Ringkasan Uji t 70

Tabel 4.12 Hasil Regresi 1 73

Tabel 4.13 Hasil R Square Koefisien Jalur 1 74

Tabel 4.14 Hasil Regresi 2 75

Tabel 4.15 Hasil R Square Koefisien Jalur 2 75

Tabel 4.16 Koefisien Uji Sobel (X1) 80

Tabel 4.17 Koefisien Uji Sobel (X2) 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual 27

Gambar 3.2 Bagan Organisasi KPP Pratama Jember 35

Gambar 4.1 Model Analisis Jalur 73

Gambar 4.2 Penyebaran Kuesioner pada KPP Pratama Jember 100

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) untuk menganalisis bagaimana pengaruh penerapan kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing. (2) Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kabupaten Jember dengan sampel berjumlah 50 orang. Metode analisis data menggunakan path analisis dengan menggunakan uji statistik SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan e-Filing.

ABSTRACT

The aims of this study are: (1) to analyze how the influence of the implementation of service quality and tax sanctions on taxpayer compliance through the implementation of e-filing. (2) To identify any factors that can affect taxpayer compliance. The population in this study are taxpayers registered in Jember Regency with a sample of 50 people. The data analysis method uses path analysis using the SPSS statistical test. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on taxpayer compliance, tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance, service quality and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance through the application of e-filing.

Keywords: Quality of Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Implementation of e-Filing.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era pembangunan infrastruktur di Indonesia yang berkembang pesat ini dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kenyamanan, dan kemudahan fasilitas kepada masyarakat Indonesia. Pemerintah juga membutuhkan dana yang besar dalam menjalankan pemerintahan, kemajuan infrastruktur dan fasilitas umum lainnya. Di Indonesia pajak merupakan penerimaan dana yang besar bagi Negara. Maka dari itu pajak kerap disebut sebagai ujung tombak pembangunan bagi negara. Hal tersebut merupakan motivasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk meningkatkan penghasilan pajak, dikarenakan Direktorat Jenderal Pajak berperan sebagai instansi yang memiliki wewenang dalam administrasi pajak pusat.

Pajak merupakan iuran wajib warga negara (rakyat) kepada negara yang mana dana tersebut akan dialokasikan dari wajib pajak pribadi maupun badan hukum untuk keperluan Negara berdasarkan undang-undang (yang bersifat memaksa) dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung namun akan dialokasikan kembali ke rakyat melalui fasilitas umum dan lainnya.

Pajak menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib

pajak membayarnya menurut peraturan peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Peran pajak sangat penting dalam Negara, yakni untuk pertumbuhan ekonomi negara, serta pelaksanaan pembangunan. Namun kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajak berdampak pada penurunan pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi hal utama yang dibutuhkan dan harus diperhatikan dalam upaya pengoptimalan penerimaan pajak.

Menurut Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan (2017) Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Dalam praktiknya, kepatuhan wajib pajak dalam pemungutan pajak di Indonesia masih jauh dari harapan. Dalam sistem perpajakan di Indonesia, DJP menganut sistem perpajakan *self assesment system* yang artinya DJP memberikan sepenuhnya kepercayaan pada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Pelaporan pajak terutang dengan menggunakan SPT manual masih memiliki kelemahan, khususnya bagi wajib pajak (WP), yang melakukan transaksi yang cukup besar dan harus melampirkan dokumen (hardcopy) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung. Namun sistem pelaporan

pajak secara *self assesment system* ini kurang efektif yang berdampak kepada kepatuhan wajib pajak, yaitu tidak patuh dalam pembayaran pajak dan pelaporan SPT Tahunan. Hal ini dapat meningkatkan presentase sanksi perpajakan bagi wajib pajak (WP).

Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mendapat inovasi dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu inovasi yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu penerapan sistem E-Filing bagi wajib pajak dalam pelaporan SPT. Menurut (Ginting & Marlina, 2017) E-Filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman (website) DJP online (https://djponline.pajak.go.id) atau laman penyedia layanan SPT elektronik.

Dengan diberlakukannya sistem perpajakan digital seperti E-Filing ini merupakan suatu transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Jika dulu pemberlakuan sistem pelaporan pajak secara *self assesment system* banyak wajib pajak yang malas atau tidak tepat waktu untuk pelaporan SPT pajak karena harus datang ke kantor pelayanan pajak secara konvensional yang hal ini mungkin kurang efisien bagi wajib pajak, namun sekarang sistem administrasi perpajakan di Indonesia sudah mengalami modernisasi. Hal ini diduga pada saat sekarang ini wajib pajak yang antri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sudah tidak terlampau banyak

seperti dulu sebelum diberlakukannya sistem pelatopran SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) secara online, yaitu sistem E-Filing.

DJP memberlakukan perpajakan digital dengan sistem E-Filing untuk mewujudkan pelayanan yang baik, dan efisien kepada masyarakat yang. Penerapan E-Filing ini diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan wajib pajak serta agar dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak, serta diharapkan bisa mengurangi peningkatan presentasi sanksi perpajakan terhadap wajib pajak di Indonesia. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan E-Filing.

1.2 Rumusan Masalah

KPP Pratama Jember merupakan instansi pemerintahan di Kementerian Keuangan yang merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melayani wajib pajak di kota Jember, yang lokasinya strategis dan mudah dijangkau serta perekonomian yang pesat di kota Jember karena banyaknya kampus yang tersebar membuat pertukaran bisnis dalam masyarakat Jember, produktifitas nya berjalan dengan lancar, baik di bidang jasa, perdagangan, dan industri. KPP Pratama Jember telah mengalami modernisasi sistem salah satu nya dengan pemberlakuan sistem E-Filing. Dengan diberlakukannya sistem

lapor pajak online (E-Filing) pada saat sekarang ini antrian pada KPP Pratama Jember sedikit berkurang, namun masih belum diketahui kurangnya frekuensi antrian di KPP Pratama Jember, apakah dikarenakan penerapan sistem E-Filing bagi wajib pajak sudah optimal, atau bahkan masih banyak minimnya kepatuhan wajib pajak untuk pelaporan SPT, atau dikarenakan kualitas pelayanan yang mempengaruhi frekuensi antrian secara konvensional di KPP Pratama Jember. Berdasarkan uraian fenomena yang sudah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang akan dikaji yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Penerapan E Filling Di KPP Pratama Jember?
2. Apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Penerapan E Filling Di KPP Pratama Jember?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jember?
4. Apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jember?
5. Apakah Penerapan E-Filling Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jember?
6. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Filing Di KPP Pratama Jember?

7. Apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Filing Di KPP Pratama Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Penerapan E Filling Di KPP Pratama Jember.
2. Untuk mengetahui apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Penerapan E Filling Di KPP Pratama Jember.
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jember.
4. Untuk mengetahui apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jember.
5. Untuk mengetahui apakah Penerapan E-Filling Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jember.
6. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Filing Di KPP Pratama Jember.
7. Untuk mengetahui apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Filing Di KPP Pratama Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi KPP Pratama Jember

   Manfaat penelitian ini bagi KPP Pratama Jember yaitu diharapkan dapat sebagai gambaran pemikiran untuk membantu KPP Pratama Jember dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Jember, dapat menjadi saran untuk KPP Pratama Jember dalam meningkatakan kualitas pelayanan dan penerapan sistem E-Filing dengan baik, agar meningkatkan presentase kepatuhan wajib pajak di kabupaten Jember.

2. Bagi Alamamater

   Manfaat penelitian ini bagi Institut Teknologi Dan Sains Mandala yaitu diharapkan menjafi referensi serta menambah koleksi literatur di perpustakaan Institut Teknologi Dan Sains Mandala.

3. Bagi Peneliti

   Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu diharapkan dapat menerapkan dan mentransformasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja dan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Filing di KPP Pratama Jember.

1.5 Batasan Masalah

Untuk membatasi pembahasan masalah yang cukup luas, maka peneliti membatasi cakupan masalah agar tidak menyimpang jauh dari tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, ada beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini ditujukan kepada Wajib Pajak Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Jember.
2. Penelitian ini dilakukan pada (Periode Oktober-November) tahun 2022

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan pertimbangan dan sebagai pendukung dalam melakukan penelitian. Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1) Nense Wulan Sari (2021) "Pengaruh Penerapan *E-Billing* Dan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Duren Sawit)" Penelitian ini bertujuan untuk Pengaruh Penerapan *E-billing* dan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan yaitu kualitatif berupa jawaban-jawaban dari responden lalu diolah menggunakan analisis data statistik dan data tersebut akan diubah menjadi data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Sampel dalam penelitian ini adalah 378 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling.* Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linier berganda yang diolah menggunakan program SPSS versi 21.0.
2) Dwi Cahyono, Diyah Probowulan, Devi Wulandari (2020) "Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Sistem E-Filling, Pemahaman

Internet Dan Kesadaran Wajib Pajak". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh penerapan sistem e-filling, pemahaman internet dan kesadaran wajib pajak (variabel bebas) secara individu terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel terikat). Populasi yang digunakan yaitu wajib pajak yang menyampaikan kewajibannya dengan e-filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak dengan metode probability sampling. Data penelitian di peroleh dengan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak.

3) Khusnul Fadilah (2020) "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, *E-Filing* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara penerapan sistem *e-billing* (PSB), penerapan sistem *e-filing* (PSE), dan penerapan sanksi perpajakan (PSP) terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel minimal sehingga, berdasarkan metode *accidental sampling* tersebut maka didapatkan sebanyak 50 sampel. Metode analisis data yang digunakan

adalah teknik analisis regresi liner berganda dengan menggunakan program SPPS versi 25.

4) Nayong Azhaki Damayanti, Maslichah, Dwiyani Sudaryanti (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya kepatuhan pajak dan Penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Ngawi, sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS *for windows*.
5) Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020) "Pengaruh Kemanfaatan E-Filing, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kulon Progo dan Sleman" penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh pemanfaatan E-Filing, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik penggumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.
6) I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani (2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda.

7) Yunissa Nur Widiani, Abdullah (2018) "Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui Aplikasi *E-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi" Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan persyaratan pernah menggunakan dan melakukan pelaporan SPT melalui aplikasi *e-Filing* dan merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

8) Saiful Bahri, Yossi Diantimala, M. Shabri Abd. Majid (2018) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap

kepatuhan wajib pajak di area KPP Pratama Kota Banda Aceh. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis data diawali dengan dilakukannya uji validitas data, uji reliabilitas data, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas uji normalitas dan uji hipotesis.

9) Syamsul Bahri Arifin, Aulia Arief Nasution (2017) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan" Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Belawan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak badan yang melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan yang berada diwilayah KPP Pratama Medan Belawan, Sumatera Utara.Kemudian dilakukan pengambilan sampel yaitu 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

10) Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Tabel 2.1

Tabel Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nense Wulan Sari (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ,penerapan *e-billing* dan penerapan *e-filing* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dimana penerapan *e-billing* dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan WP orang pribadi.	a) Variabel dependennya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak. b) Analisis data yang digunakan sama-sama menggunakan SPSS	c) Variabel independennya tidak sama, yaitu penerapan e-filling. d) Metode yang digunakan tidak sama, penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang di kuantitatifkan

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Dwi Cahyono, Diyah Probowulan, Devi Wulandari (2020)	Hasil pada penelitian ini yaitu nilai R Square sebesar 0,825. Oleh karena itu, variabel bebas penelitian ini berpengaruh 82,5% terhadap variabel terikat, sisanya 17.5% dipengaruhi oleh faktor lain. Simpulan, variabel bebas penelitian ini secara individu berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat	a) Variabel independen nya tidak sama, yaitu kepatuhan wajib pajak.	a) Variabel intervening nya sama, yaitu Penerapan sistem E-Filing.
3.	Khusnul Fadilah (2020)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	a) Variabel dependen nya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak. b) Variabel independen nya sama, yaitu sanksi perpajakan. c) Metode penelitian sama, yaitu kuantitatif d) Teknik analisis data sama, menggunakan SPSS	a) Variabel independen nya tidak sama, yaitu penerapan e-filling.

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Nayong Azhaki Damayanti, Maslichah, Dwiyani Sudaryanti (2020)	Hasil pengujian secara simultan menunjukkan variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan variabel biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.	a) Variabel independen nya sama, yaitu kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. b) Variabel dependen nya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak.	a) Variabel independen nya tidak sama, yaitu penerapan e filling.
5.	Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kemanfaatan e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	a) Variabel independen nya sama, yaitu kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. b) Variabel dependen nya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak.	a) Metode analisis data tidak sama, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. b) Variabel independen nya tidak sama, yaigtu pengaru kemanfaatan E-Filing.

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6.	I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani (2019)	Hasil yang diperoleh yakni kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif, dan penerapan *e-filling* tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.	a) Variabel independen nya sama, yaitu pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. b) Variabel dependen nya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak.	a) Metode analisis data tidak sama, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. b) Variabel independen nya tidak sama, yaitu penerapan E-Filing
7.	Yunissa Nur Widiani, Abdullah (2018)	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi.	a) Variabel independen nya sama, yaitu kualitas pelayanan E-Government. b) Variabel intervening nya sama, yaitu aplikasi E-Filing.	a) Metode penelitian nya tidak sama, yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana .

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
8.	Saiful Bahri, Yossi Diantimala, M. Shabri Abd. Majid (2018	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat secara parsial, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak akan tetapi pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di area KPP pratama Kota Banda Aceh.	a) Variabel independen nya sama, yaitu pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. b) Variabel dependen nya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak.	a) Metode penelitian nya tidak sama, yaitu metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda
9.	Syamsul Bahri Arifin, Aulia Arief Nasution (2017)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan.	a) Variabel independen nya sama, yaitu pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. b) Variabel dependen nya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak	a) Metode penelitian nya tidak sama, yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda.

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
10.	Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)	Hasil yang diperoleh yakni kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan WP OP.	a) Variabel independen nya sama, pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Variabel dependen nya sama, yaitu kepatuhan wajib pajak	a) Variabel independen nya tidak sama, yaitu penerapan E-Filing. b) Metode penelitian nya tidak sama, yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda

1. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

   a) Variabel dependen,

   b) Variabel independen,

   c) Objek penelitian,

   (yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak, dan KPP Pratama.)

2. Perbedaan dari penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

   a) Metode analisis data. (Pada penelitian ini menggunakan metode path analisis)

3. Kelebihan dari penelitian yang sekarang yakni dari segi informasi tentunya akan lebih lengkap, dikarenakan penelitian ini menggunakan 3 metode pengumpulan

data mulai dari observasi, wawancara, kuesioner yang dilakukan dengan tujuan menemukan informasi yang lebih lengkap dan menyeluruh mengenai fakta-fakta permasalahan yang diteliti.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Teori Manajemen Pemasaran

Keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada manajemen yang baik. Implementasi manajemen pemasaran yang baik, merupakan salah satu faktor kesuksesan perusahaan. Manajemen pemasaran *(marketing management)* harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan karena manajemen pemasaran berkontribusi banyak hal untuk kelancaran proses pemasaran produk.

Menurut Sofyan Assauri (2013) manajemen pemasaran merupakan suatu kegiatan penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang.

Philip (2005) menjelaskan bahwa manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan, pemikiran, penetapan harga promosi, serta penyaluran barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dalam organisasi.

Manajemen pemasaran atau yang sering disebut marketing management merupakan salah satu jenis manajemen yang dibutuhkan untuk semua bisnis. Marketing management ini menyangkut produk atau jasa agar lebih dikenal konsumen. Oleh sebab itu, pihak perusahaan harus mengerti diskursus lengkap terkait management marketing ini.

Manajemen pemasaran juga bertugas mengukur dan menganalisis strategis proses pemasaran suatu perusahaan maupun organisasi. Manajemen pemasaran bertugas sangat penting dalam perusahaan atau organisasi karena dengan adanya manajemen pemasaran perusahaan bisa meraih target pasar yang diinginkan dan mendapat lebih banyak konsumen. Adanya manajemen pemasaran ini sendiri dikarenakan pemasaran sebuah brand merupakan suatu hal yang penting dari perusahaan. Oleh sebab itu, segala keputusan yang diambil harus dirancang dengan perhitungan yang baik..

2.2.1 Pajak

Pajak kerap disebut sebagai ujung tombak pembangunan bagi negara. Semakin banyak masyarakat patuh menjalankan kewajiban membayar pajak, maka akan semakin banyak pula fasilitas dan infrastuktur yang dibangun. Definisi pajak telah banyak ditemukan oleh para ahli, namun masing-masing definisi memiliki tujuan yang sama.

Pajak menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaya, pengertian pajak adalah iuran wajib bagi warga atau masyarakat, baik itu dapat berupa uang ataupun barang yang dipungut oleh penguasa dengan menurut berbagai

norma hukum yang berlaku untuk menutup biaya produksi barang dan juga jasa guna meraih kesejahteraan masyarakat.

Pajak menurut UU RI NO. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu, perpajakan adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesarbesarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan kedua definisi pajak siatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib masyarakat kepada negara untuk keperluan fasilitas dan infrastruktur negara yang memiliki memiliki dampak tanpa jasa timbal/kotraprestasi/imbalan secara langsung.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Ivancevich et. al. (dalam Ratminto dan Atik, 2005) mengemukakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pendapat Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat

mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

2.2.3 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kepatuhan wajib pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut Mardiasmo (2018) bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

A. Sanksi perpajakan menurut Undang-Undang perpajakan, sanksi perpajakan dibedakan menjadi 2 yaitu :

1. Sanksi Administrasi Menurut Mardiasmo (2018) bahwa Sanksi Administrasi adalah Pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda, bunga dan kenaikan.
2. Sanksi Pidana Menurut Madiasmo (2018) sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan merupakan suatu alat terakhir atau benteng yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

B. Sanksi Keterlambatan Pembayaran Pajak

Atas keterlambatan pembayaran pajak dikenakan sanksi denda administrasi bunga 2% sebulan dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D. Nowak (Moh.Zain:2004) sebagai "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan dalam perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.2.5 SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan)

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merupakan surat yang digunakan para wajib pajak untuk melaporkan segala bentuk perhitungan dan pembayaran pajak, baik untuk obyek pajak maupun bukan pajak. SPT dapat digunakan untuk melaporkan harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak.

Wajib pajak wajib melaporkan SPT. Hal ini sudah diatur dalam perundang-undangan tata cara perpajakan. Ketentuan pelaporan pajak tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Syarat dan

Ketentuan Umum terkait tata cara perpajakan. Berdasarkan hal tersebut SPT menjadi sarana bagi wajib pajak atau warga negara yang sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) untuk melaksanakan kewajiban nya untuk melaporkan perhitungan jumlah pajak selama setahun terakhir. SPT ada 2 jenis yaitu, SPT Tahunan Pribadi dan SPT Tahunan Badan.

SPT pajak tahunan bukan hanya menjadi wadah untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak atas penghasilan saja, melainkan juga untuk melaporkan objek pajak dan atau bukan objek pajak, serta harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan UU Perpajakan. Setiap tahun SPT dilaporkan menggunakan formulir tertentu, tergantung pada jenis pajak yang dilaporkan dan tanggal jatuh temponya. Bagi yang tidak melaporkan SPT atau terlambat melaporkan SPT akan dikenakan sanksi berupa denda. Misalnya, jika yang bersangkutan tidak melaporkan SPT, maka pekerja wajib yang bersangkutan akan dikenakan biaya sebesar Rp. 100.000. Sedangkan untuk wajib pajak badan, akan dikenakan denda keterlambatan pelaporan SPT senilai Rp.1.000.000. Selain itu salah lapor pajak juga dapat dikenakan denda hingga sanksi.

2.2.6 Sistem E-Filing

E-Filing sering disebut juga dengan lapor pajak online. E-Filing merupakan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online yang telah ditetapkan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. e-Filing adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT

elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui koneksi jaringan internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti OnlinePajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis.

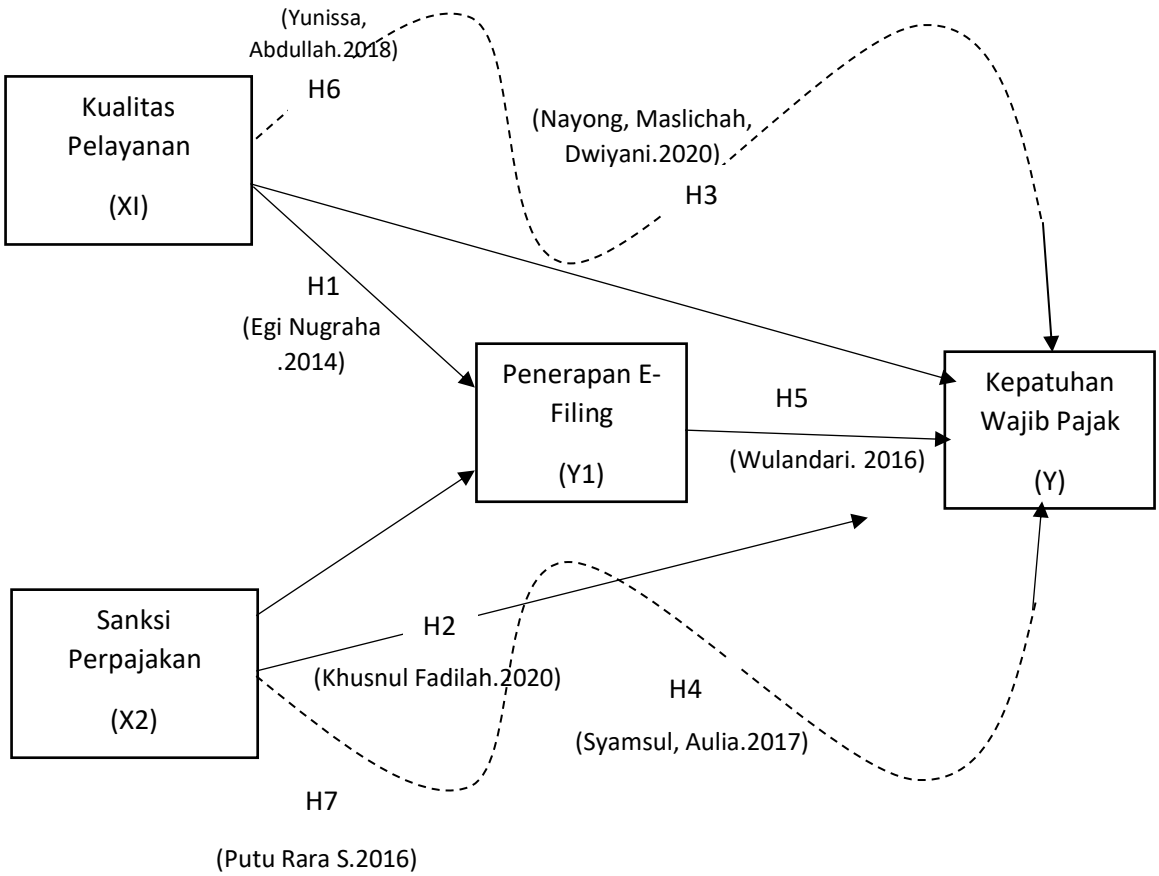
E-Filing atau lapor pajak online ini dapat mengurangi antrean di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selalu diramaikan oleh masyarakat yang ingin menunaikan kewajiban mereka untuk mengurus perpajakan. latar belakang diberlakukannya sistem perpajakan digital ini merupakan suatu transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Jika sebelumnya proses pelaporan pajak dilakukan dengan cara yang masih terbilang konvensional dengan wajib pajak harus selalu datang ke kantor pajak, kini tidak lagi. Disamping itu, proses lapor pajak sebelum adanya efiling tentu sangat berbeda, banyak kendala-kendala yang dihadapi seperti:

1. Sebelum diberlakukan eFiling DJP memiliki beban administrasi yang cukup besar untuk melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun.
2. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan memakan waktu yang lama.
3. DJP mementingkan inovasi berbasis teknologi untuk menuju proses administrasi perpajakan yang lebih "*lean*" (ramping).

Hal-hal tersebutlah yang melatarbelakangi diciptakannya proses penyampaian SPT yang lebih praktis, minim biaya, waktu, dan lebih memudahkan wajib pajak, yaitu dengan E-Filing.

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Kuncoro (2009) kerangka konseptual merupakan suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu.



Keterangan :

_____ : Pengaruh secara langsung

..... : Pengaruh secara tidak langsung

2.4 Hipotesis

Menurut Yunus (2010) kata hipotesis berasal dari dua kata, yakni “hipo” dan “tesis”. Hipo artinya bersifat meragukan, sedangkan tesis berarti kebenaran. Maka secara harfiah, hipotesis artinya ialah “suatu kebenaran yang masih bersifat meragukan”. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas maka dapat dibuat sebuah hipotesis, sebagai berikut :

1. **Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap penerapan E-Filing**

   Menurut Kotler dan Keller (2016) “kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Penerapan sistem E-Filing untuk pelaporan pajak online merupakan salah satu fitur atau produk jasa yang disediakan oleh DJP. Penerapan sistem E-Filing atau pelaporan pajak secara online dapat membantu kemudahan wajib pajak dalam kemudahan pelayanan pajak, karena lebih efisien waktu.

   Hipotesis dibawah ini didukung oleh penelitian Egi Nugraha Saputra (2014)

   H1: Diduga Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara langsung terhadap Penerapan E-Filing (Z)

2. **Pengaruh langsung sanksi perpajakan terhadap Penerapan E-Filing.**

   Penerapan E-Filing dapat mempercepat dan memudahkan administrasi pelaporan SPT wajib pajak untuk menghindari denda telat bayar dan sanksi perpajakan karena pelaporan SPT online (E-Filing) dapat diakses meskipun non hari kerja.

Hipotesis dibawah ini didukung oleh penelitian Khusnul Fadilah (2020)

H2: Diduga Sanksi Perpajakan (X2) berpengaruh secara langsung terhadap Penerapan E-Filing (Z)

3. **Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Pelayanan dalam pajak dapat diartikan sebagai kinerja pelayanan petugas pajak dalam membantu, mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Terbentuknya pelayanan yang baik, seperti kemudahan pengurusan administrasi, dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban wajib pajak nya.

Hipotesis dibawah ini didukung oleh penelitian Joan Miracle Wakari, Stefanus Sampe, N Kumayas (2021), Nayong Azhaki Damayanti, Maslichah, Dwiyani Sudaryanti (2020), Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016). Hasil penelitian mnunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Diduga Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

4. **Pengaruh langsung sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Sanksi perpajakan merupakan salah satu motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan melaksanakan kewajiban wajib pajak nya. Adanya sanksi

perpajakan dapat menimbulkan terpenuhinya kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak akan memikirkan sanksi atau denda, akibat tidak melakukan kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak.

Hipotesis dibawah ini didukung oleh penelitian Denny Erica (2021), Syamsul Bahri Arifin, Aulia Arief Nasution (2017), Dwiyatmoko Pujiwidodo (2016),

H4: Diduga Sanksi Perpajakan (X2) berpengaruh secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

5. **Pengaruh langsung penerapan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Penerapan sistem e-filling dianggap sangat membantu bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, yaitu pelaporan SPT secara online meskipun non hari kerja, pelaporan SPT dengan E-Filing dapat diakses (24 jam selama 7 hari). Adanya sistem E-Filing ini sangat bermanfaat bagi WP yang tidak bisa melaporkan SPT nya secara konvensional ke KPP terdekat dengan alasan sibuk.

Hipotesis dibawah ini didukung oleh penelitian Devi Wulandari , Dwi Cahyono , Diyah Probowulan (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020) Wulandari Agustiningsih (2016),

H5: Diduga Penerapan E-Filing (Z) berpengaruh secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

6. **Pengaruh secara tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan E-Filing.**

   Keberhasilan Dirjen Jenderal Pajak (DJP) dalam implementasi sistem E-Filing, dapat memudahkan WP dan petugas pajak karena mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan kurang efisien waktu kini dengan adanya E-Filing tentu saja dapat meningkatkan kualitas pelayanan di KPP Pratama karena petugas dapat bekerja dengan cepat dan efisien.

   Hipotesis dibawah ini didukung oleh penelitian Yunissa Nur Widiani dan Abdullah (2018)

   H6: Diduga Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui Penerapan E-Filing (Z)

7. **Pengaruh secara tidak langsung sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan E-Filing.**

   Wajib pajak akan mendapatkan sanksi perpajakan jika tidak menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan UU Perpajakan. Wajib pajak yang kurang patuh atau telat untuk pelaporan SPT sesuai waktu tempo akibat tidak bisa melakukan lapor SPT secara konvensional akan meningkatkan resiko terkena sanksi perpajakan. Penerapan E-Filing dapat mempermudah wajib pajak tersebut agar dapat melaporkan SPT dengan tepat waktu melalui

online. Hal tersebut menjadi solusi para wajib pajak untuk tetap patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah.

Hipotesis dibawah ini didukung oleh penelitian Putu Rara Susmita (2016)

H7: Diduga Sanksi Perpajakan (X2) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui Penerapan E-Filing (Z)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

Perkembangan kebutuhan masyarakat ternyata mempengaruhi perkembangan sistem dan struktur KPP (Kantor Pelayanan Pajak). Sejak 2002, secara bertahap KPP telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menuju sebuah instansi yang berorientasi pada fungsi. Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengalami modernisasi merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Direktorat Jendral Pajak (DJP), telah berinisiatif melakukan reformasi dibidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan sistem self assesment serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

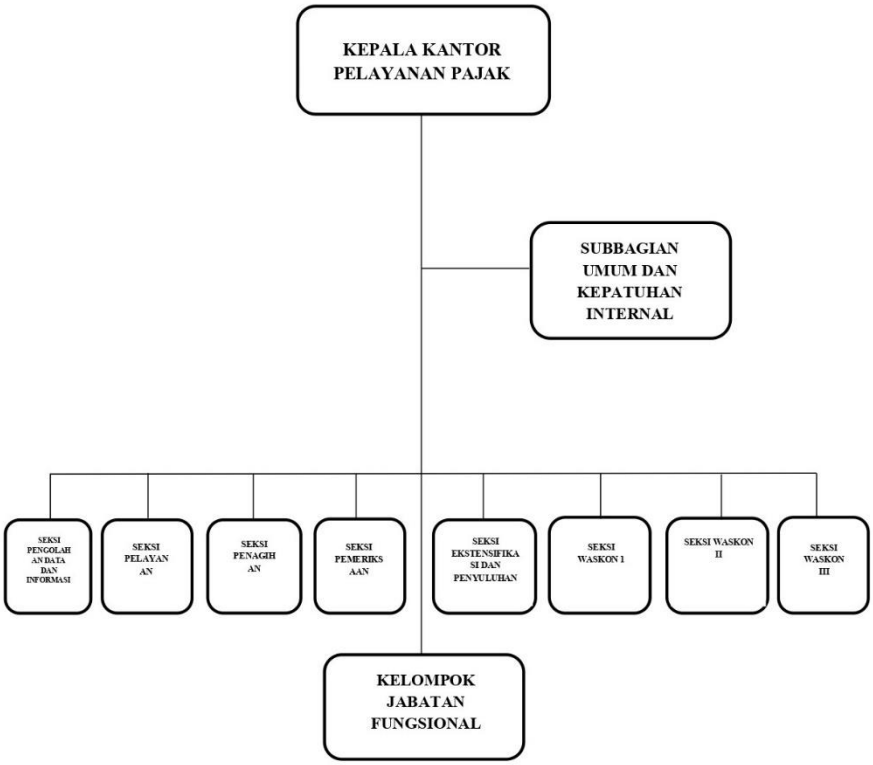
Akhirnya dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan tanggal 25 Maret 1989 No.276/KMK.01/1989, Kantor Inspeksi Pajak diubah menjadi menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jember adalah unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat di Kota Jember. KPP

Pratama Jember terletak di Jl. Karimata No.54 A, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121, Indonesia.

3.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

Struktur organisasi merupakan susunan yang berisi pembagian tugas, fungsi, dan peran anggota organisasi berdasarkan jabatannya. Struktur organisasi bagi instansi mutlak diperlukan agar menjadi suatu organisasi yang baik. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik apabila didalam organisasi itu terdapat suatu perumusan tujuan yang jelas, pembagian tugas, delegasi kekuasaan, rentang kekuasaan, tingkat-tingkat pengawasan, kesatuan dan tanggung jawab, serta koordinasi. Hal-hal tersebut dibentuk untuk menghindari terjadinya tumpang tindih kekuasaan dan tanggung jawab. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 204.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak adalah:

Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember



(Bagan 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2014) dijelaskan bahwa wilayah pusat yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas karakter tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya diambil kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah 134.863 WP (Wajib Pajak) yang terdaftar di KPP Pratama Jember pada tahun 2022.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam buku "Metodologi Penelitian Manajemen Cara Mudah Menyusun Proposal dan Laporan Penelitian" (2021) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dipunyai oleh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu Accidental Sampling. Menurut Sugiyono pada buku "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2009)", Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Cara pengambilan sampel dengan accidental sampling dimana semua Wajib Pajak Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang datang ke KPP Pratama Jember, dalam kurun waktu tiga minggu (Periode Oktober-November) dan sudah terdaftar menjadi WP di KPP Pratama Jember adalah sampel penelitian. Sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 50 orang.

3.4 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif Menurut (Punch 1988) merupakan penelitian empiris di mana data adalah dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung/ angka. Penelitian kuantitatif memerhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik.

3.5 Identifikasi Variabel Penelitian

a) Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel bebas (Independen) menurut Sugiyono (2018) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen), yang disimbolkan dengan simbol (X). Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi:

- Kualitas Pelayanan (X1)
- Sanksi Perpajakan (X2)

b) Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Variabel terikat (Dependent) Menurut Nanang Martono (2015:360) merupakan variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas. variabel terikat dalam penelitian ini meliputi :

- Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

c) Variabel Intervening

Variabel Intervening menurut (Sujarweni, 2015) adalah variabel antara satu variabel mediasi yang digunakan untuk memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel intervening dalam penelitian ini meliputi :

- Penerapan E-Filing (Z)

3.6 Definisi Operasional Variabel

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, et al.,1985) adalah:

1. **Bukti langsung (tangible)** adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi
2. **Daya tanggap (responsiveness)** adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif.
3. **Jaminan (assurance)** adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.
4. **Perhatian (attention)** adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
5. **Keandalan (reliability)** adalah kemampuan untuk memberikan layanan dengan sopan dan ramah serta yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

B. Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018) bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dari Pengukuran Sanksi Perpajakan menurut Madiasmo (2018) ada pengenaan Sanksi Perpajakan terhadap wajib pajak dan diperoleh indikator diantaranya sebagai berikut:

1) Sanksi pajak yang tegas dan jelas mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak untuk melaporkan pajak.
2) Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.
3) Jika wajib pajak terlambat membayar pajak maka akan dikenakan sanksi administrasi.
4) Pengenaan sanksi dilaksanakan secara tegas terhadap wajib pajak yang melanggar.
5) Sanksi yang dikenakan kepada WP harus sesuai dengan keterlambatan.

C. Kepatuhan Wajib Pajak

Safri Nurfantu (Rahayu, 2010) mengemukakan bahwa "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu

keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Indikator kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

1. Menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu
2. Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
3. Menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak.
4. Mengisi SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
5. Pembayaran tunggakan pajak (STP/SKP) sebelum jatuh tempo.

D. E-Filing (Sistem Pelaporan SPT online)

E-Filing adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui koneksi jaringan internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti OnlinePajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis.

Indikator yang digunakan untuk menilai kegunaan penggunaan e-Filing yaitu:

1. Meningkatkan produktivitas dan kemudahan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan kapan saja, serta dapat

menghemat biaya dan tidak membuang waktu untuk pelaporan SPT secara konvensional.

2. Dapat mempermudah proses perekaman data SPT dalam basis data DJP dengan cepat, akurat dan aman.
3. Memudahkan wajib pajak dalam proses pelaporan SPT
4. Sistem e-filing mudah dipelajari bagi pemula.
5. Dapat mengurangi volume berkas fisik dari dokumen perpajakan

3.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menurut Sugiyono (2010: 338) adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian. Yang diamati bisa perilaku, suasana dan fenomena-fenomena pada objek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Agar memperoleh informasi yang akurat maka pedoman wawancara perlu disiapkan oleh peneliti atau pewawancara. Informasi yang diperoleh dari wawancara akan sangat membantu dalam pembahasan hasil penelitian.

c. Kuesioner/ Angket

Kuesioner atau angket merupakan pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberi respon sesuai dengan permintaan peneliti atau pengguna. Dengan metode ini peneliti tidak perlu curiga bahwa responden tidak akan memberikan informasi yang benar atau tidak sesuai dengan kenyataannya. Kuesioner bisa bersifat terbuka atau tertutup.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka, menurut Nazir (2013) Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengkaji yang ada pada buku, catatan, laporan sehingga ada hubungan yang mampu memecahkan permasalahan yang ada. Teknik ini digunakan dengan tujuan mendapatkan bagian dasar dan juga opini tertulis dan juga menelaah berbagai sumber bacaan yang berkaitan dengan masalah yang ada. Hal ini digunakan agar

memperoleh data sekunder yang digunakan untuk pandangan dalam membandingkan antara teori dengan praktik di lapangan.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

Uji Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrumen harus memenuhi persyaratan utama, yaitu valid dan reliabel.

a) Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 50 Wajib Pajak Pribadi maupun Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Jember.

$$= \frac{n \sum xy - (\sum y)(\sum y)}{}$$

$$= \sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2 - n][\sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

Keterangan :

R = Koefisiensi Korelasi

X = Nilai Variabel Bebas

Y = Nilai Variabel Terikat

N = Jumlah Data (Responden)

Dasar pengambilan keputusan uji validasi

1. Jika r hasil positif dan r hasil > r Tabel, maka butir atau variabel tersebut valid
2. Jika r hasil negatif dan r hasil < r Tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid

b) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

   a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka reliable

   b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6 (Priyatno, 2013).

Rumus Alpha Cronbach:

$$r11=[k(k-1)][1-\sum\sigma 2b\sigma 2t]$$

Keterangan:

- r11= reliabilitas instrumen
- *k* = banyaknya butir pertanyaan
- ∑σ2b = jumlah varians butir
- σt = varians total

3.9 Uji Asumsi Klasik

1. **Uji Normalitas**

   Uji normalitas menurut (Prof.Dr Achmad Sudiro, SE, ME) digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas, dalam penelitian ini menggunakan analisis Kolmogorov-Smirnov Normallity Test. Data dikatakan normal apabila nilai p-valuenya lebih besar dari taraf signifikansinya (a=0,05)

2. **Uji Heteroskedastisitas**

   Uji heteroskedastisitas Menurut Ghozali (2017) memiliki arti bahwa terdapat varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Untuk mendeteksi adanya masalah hetrodekedastitas dapat menggunakan metode analisis grafik. Metode grafik ini dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen

yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar analisis metode ini yaitu:

a) Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka menunjukkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.
b) Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinearitas Menurut Ghozali (2016) untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan VIF =

1/tolerance, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

3.10 Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur menurut (Ghozali, 2013) merupakan penjabaran dari analisa regresi linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisa regresi linier untuk memprediksi hubungan yang menyangkut antar variabel yang telah ditentukan sebelumnya sesuai teori dan menentukan pola hubungan antara tiga variabel atau lebih dan tidak bisa digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis. Untuk menganalisis hubungan kuasal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini secara sistematis, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur path dengan menggunakan software SPSS 14 for windows. Metode analisis jalur (path analysis) yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktur adalah:

$$Z = \beta X1 + \beta X2 + e1 \quad \text{……(persamaan 1)}$$

$$Y = \beta X1 + \beta X2 + \beta XZ\ e2 \quad \text{…..……...…...(persamaan 2)}$$

Keterangan :

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Sanksi Perpajakan

Z = Kepatuhan Wajib Pajak

Y = Penerapan E-Filing

a = koefisien variabel bebas

e1,e2= residual variabel/ error

3.11 Uji t (Uji Hipotesis)

Uji t menurut Sugiyono (2018) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji statistic t pada dasarnya digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial (Ghozali,2016). Adapun tahap dalam penguji signifikasi adalah sebagai berikut :

a) Merumuskan Hipotesis

Ho: $\beta 1, \beta 2, \beta 3 \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \beta n = 0$ (berarti variabel-variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel independen)

Ha: $\beta 1, \beta 2, \beta 3 \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \beta n \neq 0$ (berarti variabel-variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel independen)

b) Menentukan tingkat signifikansi Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah pada $\alpha = 5\ \%$

c) Membandingkan tingkat signifikansi dengan $\alpha = 5\%$ Untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak dibuat dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig > 0,05berarti Ho ditolak dan Ha diterima, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

2. Apabila $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig < 0,05berarti Ho diterima dan Ha ditolak, jadi semua variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

3.12 Uji Sobel

Dalam pengujian hipotesis mediasi bisa menggunakan langkah yang dikembangkan oleh Sobel (Ghozali, 2014) dan biasa disebut uji sobel (Sobel test). Uji Sobel dapat dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z. Tujuan uji sobel digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi yaitu penerapan e-Filing. Suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut mempengaruhi hubungan antar variabel independen dan variabel dependen.

Rumus uji Sobel sebagai berikut:

Keterangan:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

Sab = besarnya standar eror pengaruh tidak langsung

a = jalur variabel independen (X) dengan variabel intervening (Z)

b = jalur variabel intervening (Z) dengan variabel dependen (Y)

sa = standar eror koefisien a

sb = standar eror koefisien b.

Untuk menguji pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, jika t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Identitas Responden

Dalam bab empat ini terdapat data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan untuk 50 responden wajib pajak berdomisili di Kota Jember, Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pengaruh kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Jember, diantaranya : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan e-Filing.

Responden dikelompokkan berdasarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis wajib pajak, dan persentase wajib pajak yang menggunakan e-Filing seperti yang ada pada Tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tahun 2022

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	35	70 %
Perempuan	15	30 %

Sumber: Data Primer Diolah. 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 50 wajib pajak pada KPP Pratama Jember mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan Usia

Tahun 2022

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
20-30	16	32 %
31-40	16	32 %
41-50	7	14 %
51-60	11	22 %

Sumber: Data Primer Diolah. 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 50 wajib pajak pada KPP Pratama Jember rata-rata berusia 20 tahun hingga 40 tahun.

Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak

Deskripsi responden berdasarkan Jenis Wajib Pajak

Tahun 2022

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
(WP) Badan	3	6 %
(WP) OP/ Orang Pribadi	47	94 %

Sumber: Data Primer Diolah. 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 50 wajib pajak pada KPP Pratama Jember mayoritas jenis wajib pajak merupakan (WP) OP/ Orang Pribadi.

Tabel 4.4 Deskripsi wajib pajak yang pernah menggunakan e-Filing

Deskripsi responden berdasarkan Wajib Pajak yang pernah menggunakan e-Filing.

Tahun 2022

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
1. Pernah menggunakan e-Filing	50	100 %
2. Tidak pernah menggunakan e-Filing	0	0 %

Sumber: Data Primer Diolah. 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 50 wajib pajak pada KPP Pratama Jember mayoritas wajib pajak pernah menggunakan e-Filing untuk pelaporan SPT.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan e-Filing sebagai variabel intervening pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Sebelum dilakukan analisis dan pembahasan hasil penelitian, terlebih dahulu akan disajikan tabel mengenai frekuensi masing-masing variabel:

Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi Responden berdasarkan Frekuensi Jawaban Responden

Tahun 2022

Skor Jawaban Responden						
Indikator	1	2	3	4	5	Modus
Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)						
1	0	0	8	32	10	4
2	0	0	15	24	11	4
3	0	0	11	17	12	4
4	0	0	11	18	11	4
5	0	0	21	19	10	3
Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)						
1	0	0	12	25	13	4
2	0	0	21	19	10	3
3	0	1	23	18	8	3
4	0	0	19	22	9	4
5	0	0	30	22	8	3
Variabel Penerapan e-Filing (Z)						
1	0	0	9	29	12	4
2	0	0	17	22	11	3
3	0	0	20	19	11	3
4	0	0	26	16	8	3
5	0	0	22	20	8	3
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
1	0	0	11	30	9	4
2	0	0	16	23	11	4
3	0	0	17	22	11	4
4	0	0	18	23	9	4
5	0	0	15	26	9	4

Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 2. 2022

Hasil rekapitulasi frekuensi jawaban responden pada setiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki lima indikator pernyataan dimana empat indikator yakni indikator 1-4 memiliki nilai modus 4, sedangkan 1 indikator yakni indikator no 5 memiliki nilai modus 3.

   Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden wajib pajak setuju (4), bahwa mereka memiliki persepsi bahwa fasilitas yang diterima di KPP Pratama Jember menarik dan modern, petugas pajak menguasai teknologi yang digunakan, pegawai pajak menjawab pertanyaan dari wajib pajak mengenai perpajakan dengan jelas dan tepat, dan pegawai pajak selalu memberikan solusi yang tepat atas keluhan wajib pajak. Sedangkan 1 indikator yakni indikator 5 yang memiliki nilai modus 3, mengindikasikan bahwa mayoritas responden wajib pajak menjawab netral (3), bahwa wajib pajak merasa cukup atas pelayanan pegawai pajak KPP Pratama Jember ramah kepada semua wajib pajak tanpa terkecuali.

2. Variabel Sanksi Perpajakan (X_2) terdiri dari lima indikator pernyataan dimana dua indikator yakni indikator 1 dan 4 memiliki modus 4, sedangkan indikator 2,3, dan 5 memiliki modus 3.

   Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden wajib pajak memiliki persepsi netral (3), artinya wajib pajak merasa cukup terkait pernyataan bahwa sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak, wajib pajak akan terkena sanksi administrasi jika terlambat membayar pajak, dan sanksi yang diberikan harus sesuai dengan

keterlambatan pembayaran. Sedangkan dua indikator yakni indikator 1 dan 4 dengan jawaban responden setuju (4), yang artinya wajib pajak setuju bahwa sanksi pajak yang tegas dan jelas mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak, dan pengenaan sanksi harus dikenakan secara tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.

3. Variabel Penerapan e-Filing (Z) terdiri dari lima indikator, dengan jawaban yang dipilih mayoritas responden adalah netral (3) untuk indikator 2-5, yang artinya wajib pajak merasa cukup dengan penerapan e-Filing perhitungan pajak akan lebih cepat, akurat dan aman, e-Filing dapat memudahkan wajib pajak untuk pelaporan SPT Tahunan, e-Filing juga mudah dipelajari bagi wajib pajak (pemula), dengan diterapkannya e-Filing sakan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pada indikator 1 responden wajib pajak menjawab setuju (4), bahwa penerapan e-Filing wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunan kapan saja, serta menghemat biaya dan waktu untuk antri ke KPP Pratama Jember.
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki lima indikator pernyataan dengan nilai modus 4 pada semua indikatornya. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak memiliki persepsi bahwa wajib pajak setuju (4) dan telah melakukan pelaporan SPT tepat waktu, memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak, serta dapat mengisi formulir SPT dengan benar, wajib pajak pada KPP Pratama Jember mengisi SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dan wajib pajak juga telah memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

4.1.3 Uji Instrumen Data

a. Hasil Uji Instrumen

Instrumen yang baik yaitu instrumen yang memiliki dua kriteria, yaitu validitas (sahih) dan reliabilitas (dapat dipercaya).

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang ingin diukur. Instrument yang valid berarti instrument itu dapat mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui kevalidan data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Hasil uji validitas secara lengkap diuraikan pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Tahun 2022

Variabel	Indikator	Nilai Person Correlation	Sig	Keputusan Validitas
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0.822	0.278	Valid
	2	0.877	0.278	Valid
	3	0.940	0.278	Valid
	4	0.948	0.278	Valid
	5	0.883	0.278	Valid

Variabel	Indikator	Nilai Person Correlation	Sig	Keputusan Validitas
Sanksi Perpajakan (X2)	1	0.841	0.278	Valid
	2	0.891	0.278	Valid
	3	0.804	0.278	Valid
	4	0.844	0.278	Valid
	5	0.814	0.278	Valid
Penerapan e-Filing (Z)	1	0.812	0.278	Valid
	2	0.870	0.278	Valid
	3	0.942	0.278	Valid
	4	0.833	0.278	Valid
	5	0.880	0.278	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0.680	0.278	Valid
	2	0.857	0.278	Valid
	3	0.915	0.278	Valid
	4	0.886	0.278	Valid
	5	0.839	0.278	Valid

Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 3. 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil pengujian validitas menunjukkan seluruh pernyataan sebagai berikut:

R tabel df(N-2;0,05)= df(50-2;0,05)=df(48;0,05)= 0,2787

Mengindikasikan bahwa variabel Kualitas (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Penerapan e-Filing (Z), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memperoleh r hitung lebih besar (>) dari r tabel dengan signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa seluruh pernyataan yang

ada pada kuesioner penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengambilan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan juga untuk menguji keabsahan hasil pengukuran kuesioner yang erat hubungannya dengan masalah kepercayaan. Suatu taraf uji dikatakan mempunyai taraf kepercayaan bila uji tersebut memberikan hasil yang tepat. Dikatakan Reliabel jika nilai koefesien alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat disajikan pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Tahun 2022

Variabel	Koefisien Alpha	Standar Reliabilitas	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,937	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X_2)	0,901	0,60	Reliabel
Penerapan e-Filing (Z)	0,895	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,918	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 4. 2022

Tabel 4.7 menunjukkan hasil uji reliabilitas instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Penerapan e-Filing (Z), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha >0,60 sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel telah reliabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal dengan tujuan apakah jumlah sampel yang diambil tersebut sudah representative atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Untuk uji normalitas menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov (K-S) yaitu dapat dikatakan jika hasil data signifikasi (sig) >0,05, maka data terditribusi secara normal. Namun apabila angka yang dihasilkan pada sebuah penelitian signifikan (sig) < 0,05, maka data tidak terdistribusi dengan normal.

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32362748
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.111
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 5. 2022)

Berdasarkan tabel one-sample Kolmogrov-Smirnov Test, diperoleh nilai signifikan 0.059 > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji multikolinearitas adalah dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) masingmasing variabel independen (Ghozali 2016). Dasar pengambilan uji Multikolinearitas:

a. Melihat nilai Tolerance : Jika nilai Tolerance lebih besar dari > 0,10 maka artinya Tidak terjadi Multikolinearitas.

b. Melihat nilai VIF: Jika nilai VIF lebih kecil dari < 10,00 maka artinya Tidak Terjadi Multikolniearitas.

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance
1	(Constant)	2.941	1.260		2.334	.024	
	Total Item X1	.328	.120	.369	2.742	.009	.245
	Total Item X2	.204	.121	.218	1.691	.098	.268
	Total Item Z	.330	.133	.358	2.482	.017	.213
a. Dependent Variable: Total Item Y							

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 6. 2022)

Berdasarkan tabel "Coefficients" pada bagian "Collinearity Statistics" diketahui nilai Tollerance variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,245 > 0,10 ; variabel Sanksi Perpajakan (X2) adalah 0,268 > 0,10 ; Penerapan e-Filing (Z)

adalah 0,213 > 0,10. Dapat disimpulkan bahwa dari variabel-variabel tersebut karena semua nilai dari variabel lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Sementara itu, nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 4,078 < 10,00 ; untuk variabel Sanksi Perpajakan (X2) adalah 3,728 < 10,00 ; untuk variabel Penerapan e-Filing (Y) adalah 4,688 < 10,00. Dapat disimpulkan bahwa dari variabel-variabel tersebut semua nilainya lebih kecil dari 10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heterokedasitas

Uji heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Apabila varian dari residual tetap maka dapat disebut homoskedastisitas, apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Jika P value lebih dari 0,05 tidak signifikan berarti tidak terjadi heteroskedastisitas yang artinya dalam penelitian ini lolos uji heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil kuesioner kepada 50 responden dapat diperoleh hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasitas.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.751	.867		.866	.391
	Total Item X1	-.019	.082	-.067	-.230	.819
	Total Item X2	-.081	.083	-.272	-.971	.336
	Total Item Z	.109	.091	.372	1.188	.241

a. Dependent Variable: RES_2

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 7. 2022)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, maka dapat diketahui nilai signifikan pada uji heteroskedastisitas.Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,819 >0,05 variabel Sanksi Perpajakan (X2) adalah 0,336 > 0,05 variabel Penerapan e-Filing (Z) adalah 0,241 > 0,05. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig > 0,05.

4.1.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk meihat signifikan pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial (Sugiyono:2011).

Tabel 4.11 Hasil Ringkasan Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{Tabel}	Sig.	Keterangan
Variabel Dependen: Penerapan e-Filing				
Variabel Independen:				
a. Kualitas Pelayanan	2,271	2,011	0,000	H_1 diterima
b. Sanksi Perpajakan	10,521	2,011	0,000	H_2 diterima
Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak				
Variabel Independen:				
a. Kualitas Pelayanan	11,135	2,011	0,000	H_3 diterima
b. Sanksi Perpajakan	9,724	2,011	0,000	H_4 diterima
c. Penerapan e-Filing	11,343	2,011	0,000	H_5 diterima

Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 8. 2022

Keterangan:

- Hipotesis dinyatakan diterima jika: $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig < 0,05
- H0 : Tidak ada pengaruh

- Ha : Ada pengaruh

a. Hipotesis Pertama (H_1)

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel (uji t kedua). Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui nilai t hitung variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 11,208. Karena nilai t hitung 11,208 > t tabel 2,011, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima.

b. Hipotesis Kedua (H_2)

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel (uji t kedua)

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui nilai t hitung variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 10,521. Karena nilai t hitung 10,521 > t tabel 2,011, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya menyatakan bahwa diduga sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e-Filling pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima.

c. Hipotesis Ketiga (H_3).

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel (uji t kedua)

Berdasarkan output SPSS Tabel 4.10 diketahui nilai t hitung variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 11,135. Karena nilai t hitung 11,135 > t tabel 2,011, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima.

d. Hipotesis Keempat (H_4).

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel (uji t kedua)

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui nilai t hitung variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 9,724. Karena nilai t hitung 9,724 > t tabel 2,011, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya menyatakan bahwa diduga sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima.

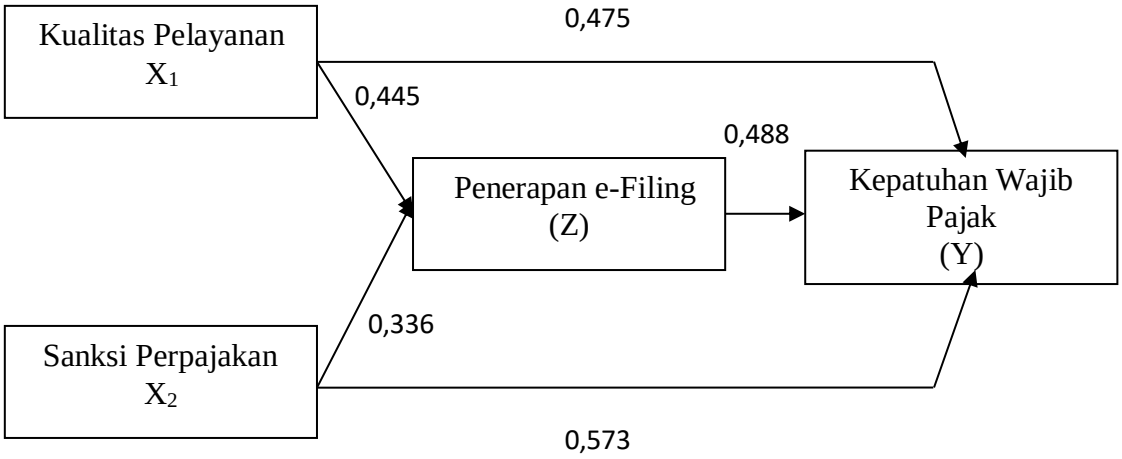
e. Hipotesis Kelima (H_5).

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel (uji t kedua)

Berdasarkan output SPSS Tabel 4.10 diketahui nilai t hitung variabel penerapan e-Filing adalah sebesar 11,343. Karena nilai t hitung 11,343 > t tabel 2,011, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya menyatakan bahwa diduga penerapan e-Filing berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima.

4.1.6 Perhitungan Jalur *(Path Analysis)*

Model *Path Analisys* setelah dilakukan analisis regresi dapat disajikan diagram sebagai berikut:



(Gambar 4.1 Model Analisis Jalur)

a. Koefisien Jalur Sub Struktural 1 (Hipotesis 6)

Tabel 4.12 Hasil Regresi 1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.438	1.249		2.753	.008
	Kualitas Pelayanan	.396	.115	.445	3.448	.001
	Penerapan E-Filing	.437	.119	.475	3.673	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 9. 2022)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan yaitu = 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan

kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Penerapan e-Filing.

Tabel 4.13 Hasil R Square Koefisien Jalur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.885[a]	.783	.774	1.393	.783	84.870	2	47	.000

a. Predictors: (Constant), Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 10. 2022)

Berdasarkan output SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan = 0,001 dan variabel penerapan e-Filing = 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberi kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan penerapan e-Filing berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Besarnya nilai R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,783 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan dan penerapan e-filling terhadap kepatuhan pajak sebesar 78,3% sementara sisanya 21,7% merupakan kontribusi dari variabel – variabel lain yang tidak teliti. Sementara untuk nilai e2=$\sqrt{(1 - 0{,}783)} = 0{,}466$.

b. Koefisien Jalur Sub Struktural 2 (Hipotesis 7)

Tabel 4.14 Hasil Regresi 2

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.390	1.333		2.543	.014
	Sanksi Perpajakan	.315	.121	.336	2.601	.012
	Penerapan E-Filing	.528	.119	.573	4.431	.000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 11. 2022)

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Sanksi Perpajakan yaitu = 0,012 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap penerapan e-Filing.

Tabel 4.15 Hasil R Square Koefisien Jalur 2

Model Summary									
				Std. Error	Change Statistics				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.873[a]	.762	.752	1.458	.762	75.438	2	47	.000
a. Predictors: (Constant), Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan									

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 12. 2022)

Berdasarkan output SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi variabel sanksi perpajakan = 0,012 dan variabel penerapan e-Filing = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberi kesimpulan bahwa variabel sanksi perpajakan dan penerapan e-filling berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Besarnya nilai R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,762, hal

ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Sanksi Perpajakan dan Penerapan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 76,2% sementara sisanya 23,8% merupakan kontribusi dari variabel – variabel lain yang tidak teliti. Sementara untuk nilai e2=$\sqrt{(1-0{,}762)} = 0{,}488$.

c. Keterangan Perhitungan Jalur

Perhitungan perbandingan pengaruh langsung antar variabel dan pengaruh tidak langsung variabel X1, X2, melalui Z terhadap Y. Dengan kriteria sebagai berikut;

1. 0 – 0,25 : Pengaruh sangat lemah
2. > 0,25 – 0,5 : Pengaruh cukup kuat
3. > 0,5 – 0,75 : Pengaruh kuat
4. > 0,75 – 1 : Pengaruh sangat kuat

1. Perhitungan Pengaruh Langsung

1. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap (Y) Kepatuhan Wajib Pajak.

   $De_{YX1} =$ X1 $\longrightarrow$ Y = 0,475

   Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dinilai berpengaruh secara langsung karena nilai pengaruhnya > 0,75.

2. Pengaruh variabel Sanksi Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

   $De_{YX2} =$ X2 $\longrightarrow$ Y = 0,573

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dinilai berpengaruh secara langsung karena nilai pengaruhnya > 0,75.

3. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Penerapan e-Filing (Z)

   $De_{zX1} =$ X1 $\longrightarrow$ Z = 0,445

   Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terhadap Penerapan e-Filing dinilai berpengaruh secara langsung karena nilai pengaruhnya > 0,75.

4. Pengaruh variabel Sanksi Perpajakan (X2) terhadap Penerapan e-Filing (Z)

   $De_{zX2} =$ X2 $\longrightarrow$ Z = 0,336

   Hal ini menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan terhadap Penerapan e-Filing dinilai berpengaruh secara langsung karena nilai pengaruhnya > 0,75.

5. Pengaruh variabel Penerapan e-Filing (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

   $De_{YZ} =$ Z $\longrightarrow$ Y = 0, 488

   Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dinilai berpengaruh secara langsung karena nilai pengaruhnya > 0,75.

2. Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung

1. Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui Penerapan e-Filing (Z)

   Diketahui bahwa pengaruh langsung yang diberikan X1 terhadap Y sebesar 0,475. Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui Z adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu: 0,475 x 0,488 = 0,2318 . Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui Penerapan e-Filing (Z) dinilai berpengaruh sangat kuat secara tidak langsung karena nilai pengaruhnya antara 0,75.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui penerapan e-Filing (Z)

   Diketahui bahwa pengaruh langsung yang diberikan X2 terhadap Y sebesar 0,573. Sedangkan pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y melalui Z adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu: 0,573 x 0,488 = 0,2796. Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa pengaruh Sanksi Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui Penerapan e-Filing (Z) dinilai berpengaruh sangat kuat secara tidak langsung karena nilai pengaruhnya antara 0,75.

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa nilai pengaruh variabel langsung pada nilainya lebih kecil daripada nilai pengaruh tidak langsung, hal ini disebabkan karena pengaruh tidak langsung masih melalui variabel

intervening atau ada variabel antara dimana nilai pengaruh tidak langsung ini didapat dari perhitungan yang melibatkan nilai variabel langsung. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa Penerapan e-Filing dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan Tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam (H_6) yang menyatakan bahwa diduga Penerapan e-Filing memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, dan hipotesis ketujuh (H_7) yang menyatakan bahwa diduga Penerapan e-Filing memediasi pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima.

4.1.7 Uji Sobel Test

Tabel 4.16 ***Coefficients Untuk Uji Sobel (Variabel X1)***

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.269	1.440		2.271	.028
	Kualitas Pelayanan	.821	.073	.851	11.208	.000

a. Dependent Variable: Penerapan E-Filing

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 13. 2022)

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.438	1.249		2.753	.008
	Kualitas Pelayanan	.396	.115	.445	3.448	.001
	Penerapan E-Filing	.437	.119	.475	3.673	.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 14. 2022)

Tabel 4.17 *Coefficients Untuk Uji Sobel (Variabel X2)*

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.025	1.556		1.945	.058
	Sanksi Perpajakan	.849	.081	.835	10.521	.000
a. Dependent Variable: Penerapan E-Filing						

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 15. 2022)

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.390	1.333		2.543	.014
	Sanksi Perpajakan	.315	.121	.336	2.601	.012
	Penerapan E-Filing	.528	.119	.573	4.431	.000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

(Sumber: Data Primer Diolah. Lampiran 16. 2022)

1. **Perhitungan Uji Sobel Variabel X1**

   Diketahui :

   a = 0,821 (nilai unstandardized X1 ke Z)

   b = 0,437 (nilai unstandardized Z ke Y)

   sa = 0,073 (nilai standar error X1 ke Z)

sb = 0,119 (nilai standar error Z ke Y)

Uji Sobel

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2} =$$

$$\sqrt{(0{,}437)^2(0{,}073)^2 + (0{,}821)^2(0{,}119)^2 + (0{,}073)^2(0{,}119)^2} = 0{,}415$$

$$ab = 0{,}821 \times 0{,}437 = 0{,}359$$

$$t = \frac{ab}{Sab} = 8{,}640$$

T tabel : (α/2 ; n-k-1 = 0,05/2; 50-1-1 = 0,025 ; 48)= 2,011

Hipotesis :

H0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing di KPP Pratama Jember.

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing di KPP Pratama Jember.

Daerah Kritis : Tolak H0 apabila nilai t hitung > t tabel

Kesimpulan :

Dari perhitungan diatas diketahui bahwa nilai t hitung = 8,640 < t tabel = 2,011 sehingga terima Ha, maka kesimpulannya Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-Filing di KPP Pratama Jember.

2. Perhitungan Uji Sobel Variabel X2

Diketahui :

a = 0,849 (nilai unstandardized X1 ke Z)

b = 0,755 (nilai unstandardized Z ke Y)

sa = 0,081 (nilai standar error X1 ke Z)

sb = 0,068 (nilai standar error Z ke Y)

Uji Sobel

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2} =$$

$$\sqrt{(0{,}755)^2(0{,}081)^2 + (0{,}849)^2(0{,}068)^2 + (0{,}081)^2(0{,}068)^2} = 0{,}0843$$

$$ab = 0{,}849 \times 0{,}755 = 0{,}641$$

$$t = \frac{ab}{Sab} = 7{,}605$$

T tabel : (α/2 ; n-k-1 = 0,05/2; 50-1-1 = 0,025 ; 48)= 2,011

Hipotesis :

H0 : Tidak ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing di KPP Pratama Jember.

Ha : Ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing di KPP Pratama Jember.

Daerah Kritis : Tolak H0 apabila nilai t hitung > t tabel

Kesimpulan :

Dapat dilihat bahwa nilai t hitung = 7,605 > t tabel=2,011 sehingga tolak H0, Maka kesimpulannya Ada pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-Filing, diterima.

4.2 Intepretasi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Penelitian ini menggunakan sampel semua wajib pajak yang datang langsung ke KPP Pratama Jember untuk pelaporan SPT. Berdasarkan hasil analisis jalur, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan e-Filing. Berikut pemaparan dari masing-masing hipotesis yang diajukan:

1. **Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.**

   Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap penerapan e-Filing dengan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig < 0,05 yaitu 11,208 > 2,011 dan 0,000 < 0,05. Hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e-Filing pada KPP Pratama Jember, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak terkait informasi penggunaan e-Filing untuk pelaporan SPT pada KPP Pratama Jember, maka wajib pajak akan semakin puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diterima.

   Hasil analisa mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak yang menjadi responden memiliki persepsi terkait kualitas pelayanan bahwa

fasilitas yang diterima di KPP Pratama Jember menarik dan modern, petugas pajak menguasai teknologi yang digunakan serta pegawai pajak dapat menjawab pertanyaan mengenai perpajakan dengan jelas dan tepat, serta dengan penerapan e-Filing dapat mengurangi volume pekerjaan para pegawai pajak dalam proses penerimaan SPT karena perekaman data SPT wajib pajak sudah dimuat dalam basis data DJP sehingga dapat meningkatkan efisiensi pegawai pajak untuk memberikan pelayanan perpajakan yang lain kepada wajib pajak. Maka kualitas pelayanan pada KPP Pratama Jember dapat berpengaruh terhadap penerapan e-Filing oleh wajib pajak di kota Jember. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Egi Nugraha Saputra (2014), yang melakukan penelitian bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi penerapan e-Filing.

2. Pengaruh Langsung Sanksi Perpajakan Terhadap Penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Hasil uji t menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh langsung terhadap penerapan e-Filing dengan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig < 0,05 yaitu 10,521 > 2,011 dan 0,000 < 0,05. Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa diduga sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e-Filing pada KPP Pratama Jember, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa, semakin tinggi kesadaran wajib pajak terhadap sanksi perpajakan, maka akan semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam pelaporan SPT. Pelaporan SPT online

melalui penerapan e-Filing akan lebih mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT dan memenuhi kewajiban wajib pajak nya.

Hasil analisa mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak pada KPP Pratama Jember yang menjadi responden memiliki persepsi terkait sanksi perpajakan bahwa sanksi pajak yang tegas mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak, termasuk dalam pelaporan SPT tepat waktu, serta penerapan e-Filing dirasa sangat efisien dalam menghemat waktu dan biaya dibanding melakukan pelaporan SPT secara konvensional, hal ini menjadi alasan para wajib pajak menggunakan e-Filing untuk menghindari keterlambatan pelaporan SPT dan menghindari sanksi perpajakan.

3. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig < 0,05 yaitu 11,135 > 2,011 dan 0,000 < 0,05. Hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jember, diterima.

Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak pada KPP Pratama Jember yang menjadi responden memiliki persepsi terkait kualitas pelayanan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak terkait kinerja pelayanan petugas pajak dalam

membantu, mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak seperti kemudahan pengurusan berkas administrasi, serta ketepatan waktu pelayanan dan fasilitas pelayanan yang nyaman dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban pajak nya. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Joan Miracle Wakari, Stefanus Sampe, N Kumayas (2021), Nayong Azhaki Damayanti, Maslichah, Dwiyani Sudaryanti (2020), Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016) yang melakukan penelitian bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Langsung Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Hasil uji t menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig < 0,05 yaitu 9,724 > 2,011 dan 0,000 < 0,05. Hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan bahwa diduga sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jember, diterima.

Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak pada KPP Pratama Jember yang menjadi responden memiliki persepsi terkait sanksi perpajakan bahwa adanya sanksi perpajakan dapat dijadikan faktor acuan dan salah satu motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan melaksanakan kewajiban wajib pajak nya. Artinya dengan adanya

sanksi perpajakan dapat menimbulkan terpenuhinya kepatuhan wajib pajak karena para wajib pajak pada KPP Pratama Jember akan mempertimbangkan sanksi atau denda jika melakukan keterlambatan pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Denny Erica (2021), Syamsul Bahri Arifin, Aulia Arief Nasution (2017), Dwiyatmoko Pujiwidodo (2016), yang melakukan penelitian bahwa sanksi perpajakan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

5. Pengaruh Langsung Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Hasil uji t menunjukkan bahwa penerapan e-Filing berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan nilai sig < 0,05 yaitu 11,343 > 2,011 dan 0,000 < 0,05. Hipotesis kelima (H_5) yang menyatakan bahwa diduga penerapan e-Filing berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jember, diterima.

Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak pada KPP Pratama Jember yang menjadi responden memiliki persepsi terkait penerapan e-Filing bahwa penerapan pelaporan SPT online melalui aplikasi e-Filing yang di implementasikan oleh DJP dianggap sangat membantu bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pelaporan SPT melalui aplikasi e-Filing dapat diakses 24 jam selama 7 hari bahkan dapat diakses secara online meskipun non

hari kerja. Artinya penerapan e-Filing ini sangat bermanfaat bagi wajib pajak yang tidak sempat datang ke KPP Pratama Jember untuk pelaporan SPT secara konvensional. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Devi Wulandari , Dwi Cahyono , Diyah Probowulan (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020) Wulandari Agustiningsih (2016), yang melakukan penelitian bahwa penerapan e-Filing dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

6. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan e-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.**

Hasil analisis path menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-Filing. Hipotesis keenam (H_6) yang menyatakan bahwa diduga penerapan e-Filing memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jember, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada KPP Pratama Jember, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya membentuk persepsi dan perilaku positif wajib pajak KPP Pratama Jember terhadap penerapan e-Filing atau aplikasi lapor SPT online yang telah di implementasikan oleh DJP (Dirjen Jenderal Pajak).

Hasil analisis perhitungan sobel dapat diketahui bahwa nilai thitung = 8,640. Sedangkan nilai ttabel = 2,011. Maka dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya Kualitas Pelayanan (X1)

berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui Penerapan e-Filing (Z). Dapat diartikan bahwa Penerapan e-Filing dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

7. **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan e-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.**

Hasil analisis path menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-Filing. Hipotesis ketujuh (H_7) yang menyatakan bahwa diduga penerapan e-Filing memediasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jember, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak terkait persepsi terhadap sanksi perpajakan pada KPP Pratama Jember, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya membentuk persepsi dan perilaku positif wajib pajak KPP Pratama Jember terhadap penerapan e-Filing atau aplikasi lapor SPT online yang telah di implementasikan oleh DJP (Dirjen Jenderal Pajak).

Hasil analisis perhitungan sobel dapat diketahui bahwa nilai thitung = 7,605. Sedangkan nilai ttabel = 2,011. Maka dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya Sanksi Perpajakan (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui Penerapan

e-Filing (Z). Dapat diartikan bahwa Penerapan e-Filing dapat memediasi pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tak langsung antara Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Sampel penelitian adalah wajib pajak pada KPP Pratama Jember, dengan jumlah responden sebanyak 50 wajib pajak. Pengujian hipotesis menggunakan alat uji analisis path yang dilanjutkan dengan perhitungan sobel. Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hipotesis kedua yang diajukan dapat diterima.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hipotesis ketiga yang diajukan dapat diterima.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hipotesis keempat yang diajukan dapat diterima.

5. Penerapan e-Filing berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hipotesis kelima yang diajukan dapat diterima.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Jember. Hipotesis keenam yang diajukan dapat diterima.
7. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Jember. Hipotesis ketujuh yang diajukan dapat diterima

5.2 Implikasi

Implikasi penelitian ini berdasarkan hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan e-Filing akan membuat para wajib pajak memenuhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Jember harus terus mempertahankan kualitas pelayanan dan terus gencar melakukan edukasi tentang penerapan e-Filing.
2. Kantor Pelayanan Pajak Jember dapat tetap mempertahankan kepatuhan wajib pajak dengan menjaga kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
3. Kantor Pelayanan Pajak Jember dapat meningkatkan penerapan e-Filing melalui edukasi untuk meningkatkan pemahaman terkait aplikasi SPT online kepada wajib pajak KPP Pratama Jember.

5.3 Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember", berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya terdapat beberapa saran yang akan menjadi implikasi bagi penelitian selanjutnya dan bagi perusahaan, antara lain:

1. Bagi KPP Pratama Jember

   Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Penerapan e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mengingat peran penting penerapan e-Filing kepada wajib pajak, maka sebaiknya petugas pajak harus benar-benar paham tentang pemahaman pengoperasian aplikasi e-Filing, dan gencar memberikan edukasi keefektifitasan aplikasi e-Filing pada mahasiswa yang ada di Jember dapat dimulai melalui *Tax Center* yang sudah ada di beberapa kampus di jember untuk meningkatkan penerapan e-Filing pada lingkungan perguruan tinggi di Jember.

2. Bagi Almamater ITS Mandala Jember

   Bagi almamater diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan untuk bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan penelitian sejenis serta untuk menambah koleksi kepustakaan.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti berikutnya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel-variabel lain yang relevan dan diharapkan dapat dan mampu meningkatkan tingkat penggunaan e-Filing.

DAFTAR PUSTAKA

Yunissa Nur Widiani, Abdullah (2018). Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui Aplikasi *E-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi.

Saiful Bahri, Yossi Diantimala, M. Shabri Abd. Majid (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh).

Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Sugiyono, (2017) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

Suwignyo Widagdo, Muhaimin Dimyati, Yuniorita Indah Handayani, (2021) Metodologi Penelitian Manajemen. Cara Mudah Menyusun Proposal dan Laporan Penelitian. Jember: Mandala Press.

Variabel bebas (Independen) dikutip menurut Sugiyono (2018) http://repository.unpas.ac.id/41556/6/BAB%20III.pdf

Variabel terikat (Dependent) dikutip menurut Nanang Martono (2015) https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2274/9/unikom_rizky%20bagas%20pratama_14.%20bab%20iii%20metodologi%20penelitian.pdf

Uji Realibilitas dikutip menurut (Ghozali 2009)
https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/.

Uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2017)
https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/35/4/BAB%203.pdf

Analisis jalur menurut (Ghozali, 2013)
https://media.neliti.com/media/publications/98454-ID-mengenal-path-analysis-sejarah-pengertian.pdf

Uji t dikutip menurut (Ghozali, 2014)
http://repository.unpas.ac.id/12732/38/13.%20bab%20iii%20fix.pdf

Kesimpulan Uji t menurut Ghozali (2014)
http://repository.unpas.ac.id/12732/38/13.%20bab%20iii%20fix.pdf

Uji Sobel dikutip menurut (Ghozali, 2014)
http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/16071/BAB%20III.pdf?sequence=4&isAllowed=y

LAMPIRAN-LAMPIRAN

(Gambar 4.2 Penyebaran Kuesioner pada KPP Pratama Jember.2022)

LAMPIRAN 1. KUESIONER

PENGANTAR

Kepada Yth.

Pimpinan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

Di Jember

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian untuk memperoleh data yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Uun Fika Sirlyani
NIM	: 19104643
Prodi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Perguruan Tinggi	: Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember
Judul Penelitian	:

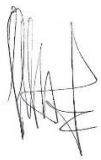
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER

Bermaksud untuk memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner penelitian. Pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner tersebut berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan E-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Jember.

Atas waktu dan kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

Uun Fika Sirlyani



(19104643)

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian :

1. Pertanyaan di bawah ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyusun TAS (Tugas Akhir Skripsi)
2. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi saudara dengan memberi tanda (√)
3. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu/Saudara miliki

Identitas Responden :

Nama :

Umur :

Jenis Wajib Pajak (WP) :

Pernah mencoba atau menggunakan E-Filing?

a. Ya b. Tidak

Petunjuk pengisian :

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

1. **Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Fasilitas yang diterima di KPP Pratama Jember menarik dan modern.					
2.	Petugas pajak menguasai teknologi yang digunakan.					
3.	Pegawai pajak menjawab pertanyaan dari wajib pajak mengenai perpajakan dengan jelas dan tepat.					
4.	Pegawai pajak selalu memberikan solusi yang tepat atas keluhan wajib pajak.					
5.	Pelayanan pegawai pajak ramah kepada semua wajib pajak tanpa terkecuali.					

Sumber : Monica Dwi Cahyanti (2017)

2. **Sanksi Perpajakan (X2)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sanksi pajak yang tegas dan jelas mampu meningkatkan kedisplinan wajib pajak.					
2.	Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.					
3.	Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi.					
4.	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.					
5.	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan keterlambatan pembayaran.					

Sumber: Dewi Kusuma Wardani & Rumiyatun (2017)

3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya telah melakukan pelaporan SPT tepat waktu.					
2.	Saya telah memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak.					
3.	Saya mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.					
4.	Saya selalu mengisi SPT Tahunan saya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan					
5.	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor					

Sumber: Intan Tasmilah (2020)

4. Penerapan E-Filing (Z)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Dengan diterapkannya sistem e-filing, saya dapat melaporkan SPT Tahunan kapan saja, dapat menghemat biaya dan tidak membuang waktu untuk datang ngantri ke KPP.					
2.	Dengan diterapkannya sistem e-filing, perhitungan pajak saya lebih cepat dan akurat, dan aman.					
3.	Sistem e-filing dapat memudahkan saya dalam proses pelaporan SPT Tahunan					
4.	Sistem e-filing mudah untuk dipelajari bagi pengguna pemula.					
5.	Dengan diterapkannya sistem e-filing, mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.					

Sumber: Hendri (2019)

LAMPIRAN 2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No.	Nama Responden	Umur (Th)	Jenis WP	Pernah mencoba E-Filing	Kualitas Pelayanan (X1)						Sanksi Perpajakan (X2)						Kepatuhan WP (Y)						Penerapan E-Filing (Z)					
					X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total Y1	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Total Z1
1	TRI YANI W	42	OP	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	SRI UTAMI	51	OP	YA	4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	4	21
3	NURHADI	53	OP	YA	4	4	5	4	5	22	4	5	2	4	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	5	3	5	21
4	JEJE ALISSA	24	OP	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	HERMANTO	50	OP	YA	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16
6	SLAMET RAMUKIT	55	OP	YA	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
7	ANDIK	46	OP	YA	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
8	HARTONO	50	OP	YA	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16
9	SAIFUL BAHRI	40	OP	YA	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17
10	ANDREAS	42	OP	YA	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
11	KASIRMAN	52	OP	YA	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16
12	MASRUROH. SPD	30	OP	YA	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
13	ULI	30	OP	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
14	LINDAWATI	47	OP	YA	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
15	SUTARMONO	55	OP	YA	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
16	SITI KAMIU	40	OP	YA	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16
17	ANDI KRESNA F	33	OP	YA	4	5	5	5	4	23	4	3	4	3	3	17	3	4	4	4	4	19	5	5	4	3	3	20
18	MOHAMMAD BUDI	30	OP	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	FEBRI ANDRI IRAW	35	OP	YA	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	4	18	5	4	4	3	3	19	3	4	3	3	3	16
20	ABDILLAH	48	OP	YA	4	4	3	3	4	18	5	4	4	3	3	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	19
21	BASOFI	25	OP	YA	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
22	R. DONI SATRIYO	37	OP	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	OLIF	31	OP	YA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
24	INTAN DIAH FEBRI	25	OP	YA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	4	4	4	3	4	19
25	USWATUN HASANA	32	OP	YA	4	5	4	4	3	20	4	3	3	4	4	18	4	5	4	5	5	23	5	5	5	3	4	22
26	ABD BASID	43	OP	YA	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
27	RUHITA SARIDEWI	25	BADAN	YA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
28	WAHYUAN	25	OP	YA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
29	SAMUEL	30	OP	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	GIGIH AGAM NURA	33	OP	YA	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
31	ESTINI	21	OP	YA	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	4	18
32	SUTRIS	60	OP	YA	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	3	17
33	RISKY	31	OP	YA	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
34	SYAIFUL	40	OP	YA	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
35	EDI	34	OP	YA	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17
36	HASAN	39	OP	YA	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16
37	HAFID	30	OP	YA	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
38	IKE	38	OP	YA	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19
39	FEBRI	30	OP	YA	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
40	DWI	36	OP	YA	5	5	5	5	5	25	4	4	3	5	5	21	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	4	22
41	FIRMAN	32	OP	YA	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
42	DIDIT	40	OP	YA	4	3	3	3	3	16	5	4	4	3	3	19	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
43	DAVID	30	OP	YA	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16
44	MISBAHOS	32	OP	YA	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
45	ADITYA	25	OP	YA	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
46	KUSUMA	45	OP	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
47	ARUM	26	OP	YA	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	18	5	3	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22
48	DWI RETNO	30	BADAN	YA	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21
49	SANTOKO	58	BADAN	YA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
50	RIFQI	27	OP	YA	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24

LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS

X1 : KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		X1 Item 1	X1 Item 2	X1 Item 3	X1 Item 4	X1 Item 5	Total Item X
X1 Item 1	Pearson Correlation	1	.753**	.648**	.707**	.643**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1 Item 2	Pearson Correlation	.753**	1	.785**	.764**	.641**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1 Item 3	Pearson Correlation	.648**	.785**	1	.919**	.816**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1 Item 4	Pearson Correlation	.707**	.764**	.919**	1	.828**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1 Item 5	Pearson Correlation	.643**	.641**	.816**	.828**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total Item X	Pearson Correlation	.822**	.877**	.940**	.948**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X2 : SANKSI PERPAJAKAN

Correlations

		X2 Item 1	X2 Item 2	X2 Item 3	X2 Item 4	X2 Item 5	Total Item X2
X2 Item 1	Pearson Correlation	1	.794**	.662**	.619**	.489**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2 Item 2	Pearson Correlation	.794**	1	.608**	.680**	.685**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2 Item 3	Pearson Correlation	.662**	.608**	1	.647**	.482**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2 Item 4	Pearson Correlation	.619**	.680**	.647**	1	.795**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2 Item 5	Pearson Correlation	.489**	.685**	.482**	.795**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total Item X2	Pearson Correlation	.841**	.891**	.804**	.884**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Y : KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Correlations

		Y Item 1	Y Item 2	Y Item 3	Y Item 4	Y Item 5	Total Item Y
Y Item 1	Pearson Correlation	1	.523**	.517**	.442**	.459**	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y Item 2	Pearson Correlation	.523**	1	.796**	.659**	.580**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y Item 3	Pearson Correlation	.517**	.796**	1	.795**	.686**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y Item 4	Pearson Correlation	.442**	.659**	.795**	1	.778**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y Item 5	Pearson Correlation	.459**	.580**	.686**	.778**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total Item Y	Pearson Correlation	.680**	.857**	.915**	.886**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Z : PENERAPAN E-FILING

Correlations

		Z Item 1	Z Item 2	Z Item 3	Z Item 4	Z Item 5	Total Item Z
Z Item 1	Pearson Correlation	1	.770**	.709**	.546**	.538**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z Item 2	Pearson Correlation	.770**	1	.774**	.578**	.657**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z Item 3	Pearson Correlation	.709**	.774**	1	.730**	.860**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z Item 4	Pearson Correlation	.546**	.578**	.730**	1	.741**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z Item 5	Pearson Correlation	.538**	.657**	.860**	.741**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total Item Z	Pearson Correlation	.812**	.870**	.942**	.833**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS

X1 : Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	5

X2 : Sanksi Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	5

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

Z : Penerapan e-Filing

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	5

LAMPIRAN 5. HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32362748
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.111
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

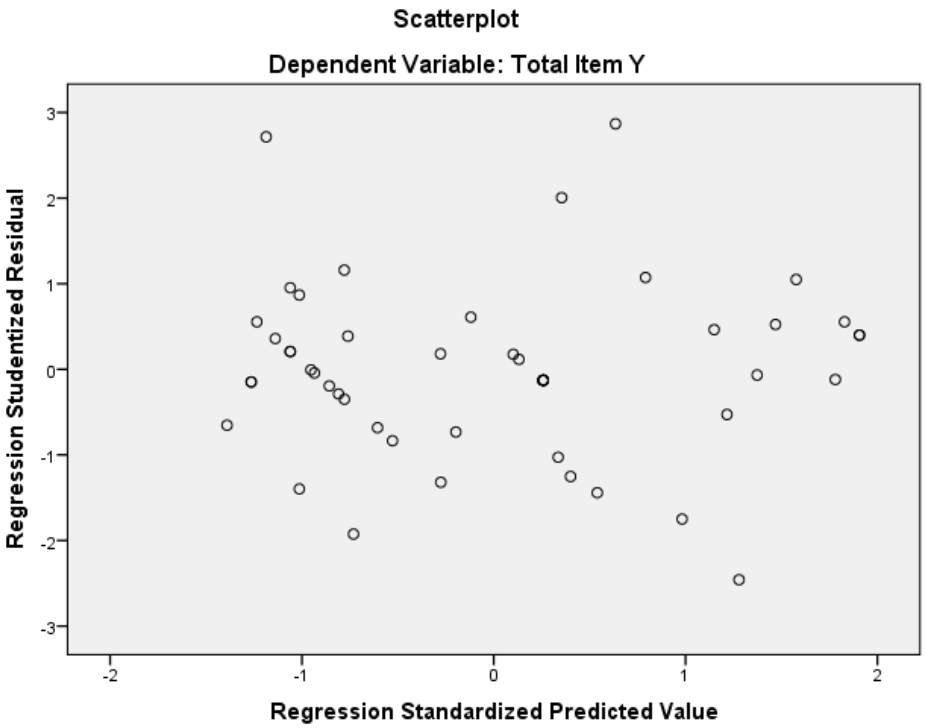
c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Heteroskedasitas

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.751	.867		.866	.391
	Total Item X1	-.019	.082	-.067	-.230	.819
	Total Item X2	-.081	.083	-.272	-.971	.336
	Total Item Z	.109	.091	.372	1.188	.241

a. Dependent Variable: RES_2

Scatterplot :



3. Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	2.941	1.260		2.334	.024		
	Total Item X1	.328	.120	.369	2.742	.009	.245	4.078
	Total Item X2	.204	.121	.218	1.691	.098	.268	3.728
	Total Item Z	.330	.133	.358	2.482	.017	.213	4.688

a. Dependent Variable: Total Item Y

LAMPIRAN 6. UJI t

Hipotesis 1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.269	1.440		2.271	.028
	Kualitas Pelayanan	.821	.073	.851	11.208	.000

a. Dependent Variable: Penerapan E-Filing

Hipotesis 2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.025	1.556		1.945	.058
	Sanksi Perpajakan	.849	.081	.835	10.521	.000

a. Dependent Variable: Penerapan E-Filing

Hipotesis 3

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.868	1.333		3.653	.001
	Kualitas Pelayanan	.755	.068	.849	11.135	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 4

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.986	1.512		3.297	.002
	Sanksi Perpajakan	.763	.078	.814	9.724	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 5

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.419	1.347		3.280	.002
	Penerapan E-Filing	.786	.069	.853	11.343	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

LAMPIRAN 7. ANALISIS UJI PATH

Hipotesis 6

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.438	1.249		2.753	.008
	Kualitas Pelayanan	.396	.115	.445	3.448	.001
	Penerapan E-Filing	.437	.119	.475	3.673	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 7

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.390	1.333		2.543	.014
	Sanksi Perpajakan	.315	.121	.336	2.601	.012
	Penerapan E-Filing	.528	.119	.573	4.431	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

LAMPIRAN 8. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 66)

Pr / df	0.25 / 0.50	0.10 / 0.20	0.05 / 0.10	0.025 / 0.050	0.01 / 0.02	0.005 / 0.010	0.001 / 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837