

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENERAPAN E-FILING

Uun Fika Sirlyani<sup>1</sup>, Haifa<sup>2</sup>, Hamzah Fansuri Yusuf<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Manajemen Bisnis/Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Sains Mandala, [uunfikfik@gmail.com](mailto:uunfikfik@gmail.com)

<sup>2</sup>Manajemen Bisnis/Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Sains Mandala, [haifah@itsm.ac.id](mailto:haifah@itsm.ac.id)

<sup>3</sup>Manajemen Bisnis/Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Sains Mandala, [hamzah@itsm.ac.id](mailto:hamzah@itsm.ac.id)

Dikirim: 26 Juli 2023

Direvisi: 20 Agustus 2023

Diterima: 31 Agustus 2023

Penulis Korespondensi

Nama: Uun Fika Sirlyani

E-mail: [uunfikfik@gmail.com](mailto:uunfikfik@gmail.com)

### 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. Methods of data analysis using 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 paying sanctions both on taxpayer compliance through the application of e-filing.*

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bagaimana pengaruh penerapan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing. (2) Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kabupaten Jember dengan sampel sebanyak 50 orang. Metode analisis data menggunakan analisis jalur 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 pembayaran pajak keduanya terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan e-filing.

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

## PENDAHULUAN

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 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 pelaporan 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.

Keberhasilan penerapan E-Filing membuat masyarakat patuh akan wajib pajak yang mereka miliki. Seperti yang diungkapkan oleh Nense Wulan Sari (2021) Dwi Cahyono dan Diyah Probowulan, Devi Wulandari (2020) Khusnul Fadilah (2020) Nayong Azhaki Damayanti et al (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020), Saiful Bahri et al (2018), Syamsul Bahri Arifin et al (2017) Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)

## **KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Manajemen Pemasaran**

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.

### **Pajak**

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 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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### **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.

### **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.

### **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.

## **Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)**

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 kewajibannya 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.

## **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](http://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.

## **HIPOTESIS**

### **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 di bawah 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 hari kerja.

Hipotesis di bawah 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 pajaknya.

Hipotesis di bawah 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 menunjukkan 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 pajaknya. 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 wajibpajak.**

Penerapan sistem e-filing 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 , Diah Probowulan (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020) Wulandari Agustiningasih (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 risiko 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 di bawah 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)

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang memerlukan penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, interpretasi dan tampilan file hasil (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini yang dikaji adalah Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Penerapan *E-Filing* (Z) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sampel yang diambil dalam penelitian ini dalam penelitian ini adalah 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 yang berjumlah 50 orang responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, di mana mengambil sampel berdasarkan kebetulan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Tidak langsung uji pengaruh menggunakan uji Sobel. Pengaruh langsung antara variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan efek tidak langsung terlihat pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *E-Filing* dan pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *E-Filing*.

## 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. **Keandalan (reliability)** adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
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. **Bukti langsung (tangible)** adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

## **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.

Indikator Pengukuran Sanksi Perpajakan menurut Mardiasmo (2018) ada pengenaan Sanksi Perpajakan terhadap wajib pajak diantaranya sebagai berikut:

### 1. Pemahaman wajib pajak terhadap Sanksi Perpajakan.

Sanksi Perpajakan dapat dikenakan terhadap pelanggar yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sanksi dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak, sanksi yang diberikan terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material penerapan sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajiban untuk mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

### 2. Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Maka sikap atau

pandangan wajib pajak terhadap perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### 3. 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. Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
2. Menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepatwaktu.
3. Menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak.
4. Pembayaran tunggakan pajak (STP/SKP) sebelum jatuh tempo.

### 4. 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](http://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. Mengurangi dampak antrian dan volume pekerjaan parakaryawan pajak dalam proses penerimaan SPT.
4. Dapat mengurangi volume berkas fisik dari dokumen perpajakan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel Hasil Uji hipotesis**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>Tabel</sub>	Sig.	Keterangan
Variabel Dependen: Penerapan e-Filing				
Variabel Independen:				
a. Kualitas Pelayanan	2,271	2,011	0,000	H <sub>1</sub> diterima
b. Sanksi Perpajakan	10,521	2,011	0,000	H <sub>2</sub> diterima
Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak				
Variabel Independen:				
a. Kualitas Pelayanan	11,135	2,011	0,000	H <sub>3</sub> diterima
b. Sanksi Perpajakan	9,724	2,011	0,000	H <sub>4</sub> diterima
c. Penerapan e-Filing	11,343	2,011	0,000	H <sub>5</sub> diterima

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Penerapan E-Filing

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap E-Filing adalah sebesar 11,208. Karena nilai t hitung  $11,208 > t$  tabel 2,011. Artinya menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e- Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Nayong Azhaki Damayanti et al (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020), I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani (2019) dan Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)

### 2. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X2 ) Terhadap Penerapan E-Filing

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh sanksi perpajakan adalah sebesar 10,521. Karena nilai t hitung  $10,521 > t$  tabel 2,011.

Artinya menyatakan bahwa diduga sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap penerapan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Khusnul Fadilah (2020), Nayong Azhaki Damayanti et al (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020), I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani (2019) dan Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 11,135. Karena nilai  $t$  hitung  $11,135 > t$  tabel 2,011. Artinya menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Nayong Azhaki Damayanti et al (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020), Saiful Bahri et al (2018), Syamsul Bahri Arifin, Aulia Arief Nasution (2017) dan Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)

### **4. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh sanksi perpajakan adalah sebesar 9,724. Karena nilai  $t$  hitung  $9,724 > t$  tabel 2,011. Artinya menyatakan bahwa diduga sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Khusnul Fadilah (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020), Saiful Bahri et al (2018), Syamsul Bahri Arifin, Aulia Arief Nasution (2017) dan Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)

### **5. Pengaruh Penerapan E-Filing (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh penerapan e-Filing adalah sebesar 11,343. Karena nilai  $t$  hitung  $11,343 > t$  tabel 2,011. Artinya menyatakan bahwa diduga penerapan e-Filing berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian Nense Wulan Sari (2021), Khusnul Fadilah (2020), Nayong Azhaki Damayanti et al (2020), Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo (2020) dan Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)

### **6. Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Penerapan e-Filing (Z) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.**

Berdasarkan perhitungan Sobel test dapat diketahui nilai  $t$  hitung = 8,640, sedangkan nilai  $t$  tabel = 2,011. Artinya Kualitas Pelayanan (X1) 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. Dari hasil uji hipotesis , pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak memang terbukti berpengaruh.

**7. Pengaruh tidak langsung Sanksi Perpajakan (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Penerapan e-Filing (Z) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.**

Berdasarkan perhitungan Sobel test dapat diketahui nilai thitung = 7,605, sedangkan nilai ttabel = 2,011. Artinya Sanksi Perpajakan (X2) 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. Dari hasil uji hipotesis , pengaruh langsung sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memang terbukti berpengaruh.

## KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Penerapan E-Filing
2. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Penerapan E-Filing
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
5. Penerapan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6. Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan E-Filing
7. Sanksi Perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan E-Filing

## REFERENSI

- Arifin, Syamsul Bahri, and Aulia Arief Nasution. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan." *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi* 3.2 (2017).
- Bahri, Saiful, Yossi Diantimala, and M. Shabri Abd Majid. "Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh)." *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam (Darussalam Journal of Economic Perspec* 4.2 (2018): 318-334.
- Cahyono, Dwi, Diyah Probowulan, and Devi Wulandari. "Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Sistem E-Filling, Pemahaman Internet dan Kesadaran Wajib Pajak." *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting* 2.1 (2020): 23-33.

- Damayanti, Nayong Azhaki, Maslichah Maslichah, and Dwiyani Sudaryanti. "Pengaruh kualitas Pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak." *e\_ Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* 9.07 (2020).
- Fadilah, Khusnul, and Sapari Sapari. "Pengaruh penerapan sistem e-billing, e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 9.5 (2020).
- Firdaus, Muhamad Aditya, and Suryo Pratolo. "Pengaruh kemanfaatan e-filing, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KabupatenKulon Progo dan Sleman." *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia* 4.1 (2020): 68-78.
- Sari, Nense Wulan. "Pengaruh penerapan e-billing dan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi* 1.1 (2021): 47-59.
- Susmita, Putu Rara, and Ni Luh Supadmi. "Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi Perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 14.2 (2016): 1239-1269.
- Widiani, Yunissa Nur, and Abdullah Abdullah. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 11.2 (2018): 88-96.
- Wijayani, I. Gusti Ayu Mirah. "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." *Jsam (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)* 1.1 (2019): 101-141.