

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN, KEWAJIBAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Bobby Aulia Rizki¹, Azlim², Cut Delsie Hasrina²

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Abulyatama, Jl. Blang Bintang Lama Km 8,5 Lampoh Keude Aceh Besar, email: bobbyauliaizki@gmail.com

²⁾ Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Abulyatama, Jl. Blang Bintang Lama Km 8,5 Lampoh Keude Aceh Besar, email: azlim_eka@abulyatama.ac.id

Abstract: *This research is an empirical study whose aim is to determine the effect of implementing the tax e-system, tax obligations and the quality of tax services on taxpayer compliance at KPP Pratama Aceh Besar, both simultaneously and partially. The data analysis technique in this research uses multiple linear regression to analyze the influence of the independent variable on the dependent variable. Research data was collected through questionnaires and documentation studies. Hypothesis testing uses simple linear regression analysis and t test (partial) and F test (simultaneous) to determine jointly and partially the influence of the independent variable on the dependent variable. The object of this research is KPP Pratama Aceh Besar. The sample size for this research was 100 respondents. The research results show that the implementation of the e-tax system, tax obligations and the quality of tax services simultaneously influence taxpayer compliance at KPP Pratama Aceh Besar. The implementation of the e-taxation system has an effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Aceh Besar. Tax obligations influence taxpayer compliance at KPP Pratama Aceh Besar. The quality of tax services influences taxpayer compliance at KPP Pratama Aceh Besar.*

Keywords : *Implementation of the Tax E-System, Tax Obligations, Quality of Tax Services and Taxpayer Compliance*

Abstrak: Penelitian ini merupakan studi empiris yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar baik secara simultan maupun secara parsial. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk analisis pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Data penelitian dikumpulkan melalui daftar kuisioner dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji t (parsial) dan uji F (simultan) dimaksud untuk mengetahui secara bersama-sama dan secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Objek penelitian ini adalah KPP Pratama Aceh Besar. Ukuran sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-sistem perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. Penerapan e-sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. Kewajiban perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP

Pratama Aceh Besar. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar.

Kata kunci : Penerapan E-System Perpajakan, Kewajiban Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Penerimaan terbesar dalam suatu negara ialah melalui pajak. Pajak merupakan iuran wajib bagi masyarakat yang memenuhi kriteria tertentu. Tidak hanya di Indonesia, pajak juga dikenakan di negara lainnya untuk mencukupi kebutuhan belanja suatu negara dan mensejahterakan masyarakat dalam suatu negara tersebut. Masyarakat yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak akan memiliki sebuah kartu yang berisikan nomor identitas wajib pajak yang disebut sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Setiap wajib pajak yang terdaftar dan masih aktif, maka diwajibkan untuk melaporkan pajaknya setiap tahun setelah akhir dari tahun pajak atau sering disebut dengan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Dampaknya, wajib pajak tidak perlu lagi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan repot-repot mengantri hanya untuk melaporkan SPT Tahunannya, karena *e-filing* tersebut bisa diakses dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan koneksi internet. Sisi positif lain berdampak pada pengurangan berkas SPT Tahunan wajib pajak dan bisa menyelamatkan lingkungan alam. Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kemauan dan kesadaran dari para wajib pajak itu sendiri. Masyarakat atau wajib pajak yang sadar dengan melakukan pembayaran pajak akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menunjukkan bahwa mereka ingin ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara yaitu dengan patuh dalam perpajakan (Tatiana dan Hari, 2009).

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan factor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang

menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, misalnya sikap, norma subjektif dan kontrol berperilaku. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kemanfaatan NPWP. Kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Masruroh dan Zulaikha, 2013).

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan (Bara, 2017) Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara suka rela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak Menurut (Zuhdi, Topowijoyo, & Azizah, 2015), kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakannya yang berlaku dalam suatu Negara.

Penerapan *E-System* Perpajakan

E-System merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Definisi *e-system* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online pasal 1 (1) yaitu: Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak. Perbedaan antara aplikasi e-SPT dan e-Faktur dari sisi penggunaan adalah proses instalasinya. Aplikasi e-SPT adalah aplikasi yang diinstall pada computer sedangkan e-Faktur adalah aplikasi desktop yang tidak memerlukan instalasi (hanya berupa folder yang berisi beberapa file). Perbedaan ini membuat aplikasi e-Faktur lebih mudah untuk dipindahkan antar computer, yaitu cukup dengan memindahkan folder e-faktur saja (*copy-paste*) (Hardi dan Sjafardamsah, 2016: 39).

Kewajiban Perpajakan

Berbagai definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli, semuanya mempunyai maksud dan tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Di bawah ini akan diuraikan definisi-definisi tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan: Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Wikipedia Wajib Pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2019). Menurut Aryobimo (2012:19) Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indicator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor.
3. Hasil kualitas pelayanan: pelayanan dari fiskus memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian diatas dapat dikatakan kualitas interaksi, lingkungan serta hasil kualitas pelayanan yang diberikan kantor pelayanan pajak sudah baik namun hal tersebut dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini bertempat di KPP Pratama Aceh Besar. Adapun objek penelitian ini adalah berhubungan dengan analisis pengaruh penerapan *e-system* perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Aceh Besar). Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Sekaran & Bougie, 2017:121). Atau dengan kata lain populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji dan tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang. Populasi dalam penelitian

ini adalah seluruh wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar pada tahun 2022 dengan jumlah sebanyak 192.813 orang.

Sampel adalah Sebagian atau wakil dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penulisan dimana sebagian individu yang diteliti tersebut sebagai contoh (Sekaran & Bougie, 2017:77). Teknik sampling dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Random* sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Analisis Deskriptif adalah suatu analisis yang menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh penerapan e-system perpajakan kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Aceh Besar). Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Menurut Priyatno (2012:36) analisis regresi linier berganda adalah alat analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara penerapan e-system perpajakan (X_1), kewajiban perpajakan (X_2), kualitas pelayanan perpajakan (X_3) dan kepatuhan wajib pajak (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa faktor- faktor penerapan e-sistem peranakan (X_1), kewajiban perpajakan (X_2) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut adalah: Tabel 1. Pengaruh variabel bebas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nama variabel	B	Std Error	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
Konstanta	1,690	0,321	5,267	1,985	0,000
Penerapan E-Sistem Perpajakan (X_1)	0,167	0,077	2,169	1,985	0,041
Kewajiban Perpajakan (X_2)	0,216	0,059	3,661	1,985	0,000
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_3)	0,196	0,061	3,212	1,985	0,001

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan hasil SPSS seperti terlihat tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut,

$$Y = 1,690 + 0,167X_1 + 0,216X_2 + 0,196X_3$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Dalam penelitian nilai konstanta adalah 1,690 artinya bila mana penerapan e-sistem perpajakan (X_1), kewajiban perpajakan (X_2) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_3), dianggap konstan, maka kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar, adalah sebesar 1,690 pada satuan skala likert
- b. Koefisien regresi penerapan e-sistem perpajakan (X_1) sebesar 0,167. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel penerapan e-sistem perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar sebesar 16,7% dengan asumsi variabel kewajiban perpajakan (X_2) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_3) dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi kewajiban perpajakan (X_2) sebesar 0,216. Artinya setiap 100 % perubahan dalam variabel kewajiban perpajakan secara relatif akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar sebesar 21,6% dengan asumsi variabel penerapan e-sistem perpajakan (X_1), dan kualitas pelayanan perpajakan (X_3) dianggap konstan
- d. Koefisien regresi Kualitas pelayanan perpajakan (X_3) sebesar 0,196. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel kualitas pelayanan perpajakan secara relatif akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. sebesar 19,6% dengan asumsi variabel Penerapan e-sistem perpajakan (X_1) dan kewajiban perpajakan (X_2), dianggap konstan.

Uji Simultan (uji F)

Untuk menguji pengaruh penerapan e-sistem perpajakan, kewajiban perpajakan dan Kualitas pelayanan perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. digunakan uji Statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.
1	Regression	10,188	3	3,396	20,812	2,699	,000 ^b
	Residual	15,665	96	,163			
	Total	25,853	99				

Sumber: Hasil Penelitian,2023 (Data diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 20,812 dengan signifikansi 0,000, sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 2,699. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka F_{hitung} (20,812) lebih besar dari F_{tabel} (2,699). Keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan variabel penerapan e-sistem perpajakan (X_1), kewajiban perpajakan (X_2) dan kualitas pelayanan perpajakan (X_3) berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar.

Uji Parsial (uji t)

Untuk menguji pengaruh penerapan e-sistem perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar., digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9. Dapat ketahu besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$.

1. Pengaruh Penerapan E-Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh penerapan e-sistem perpajakan (X1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9 nilai thitung (2,169) lebih besar dari ttabel (1,985), maka keputusannya adalah menolak H₀ dan menerima H_a. Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa terdapat pengaruh dan signifikan antara penerapan e-sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar, artinya penerapan e-sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar.

2. Pengaruh Kewajiban Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh kewajiban perpajakan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9 nilai thitung (3,661) lebih besar dari nilai ttabel (1,985) nilai thitung > nilai ttabel, maka keputusannya adalah menolak H₀ dan menerima H_a. Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa kewajiban perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9 nilai thitung sebesar 3,212 sedangkan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95% adalah 1,985. oleh karena thitung (3,212) lebih besar dari ttabel (1,985) maka menolak H_a dan menerima H₀. Artinya faktor kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan E-Sistem Perpajakan, Kewajiban Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel, maka Fhitung (20,812) lebih besar dari Ftabel (2,699). Keputusannya adalah menerima H_{a3} dan menolak H_{o3}, artinya penerapan e-sistem perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Merkusiwati (2018) karena variabel penerapan e-sistem perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan e-sistem perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel, maka thitung (2,169) lebih besar dari ttabel (1,985). Dari hasil uji secara parsial bahwa penerapan e-sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Wahyun (2017) karena variabel penerapan e-sistem perpajakan yang diteliti sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan e-sistem perpajakan yang baik maka dapat berdampak baik pada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak harus menyadari bahwa dengan membayar pajak merupakan bentuk kontribusi dalam menunjang pembangunan negara, dengan begitu wajib pajak akan membayar pajaknya karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi terhadap kepatuhan untuk membayar pajak, maka kepatuhan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan akan menambah pendapatan negara dari segi pajak. Setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan wajib untuk mendaftarkan dirinya dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Pengaruh Kewajiban Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel, maka thitung (3,661) lebih besar dari ttabel (1,985). Dari hasil uji secara parsial bahwa kewajiban perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Faizah (2018) karena variabel penerapan e-sistem perpajakan yang

diteliti sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kewajiban perpajakan yang baik maka dapat berdampak baik pada kepatuhan wajib pajak. Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak patuh. Kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi. Oleh karena itu, setiap rakyat Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin menikmati hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , maka t_{hitung} (3,212) lebih besar dari t_{tabel} (1,985). Dari hasil uji secara parsial bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Faizah (2018) karena variabel kualitas pelayanan perpajakan yang diteliti sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan e-sistem perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar dengan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka F_{hitung} (20,812) lebih besar dari F_{tabel} (2,699). Artinya semakin baik penerapan e-sistem perpajakan, tingkat kesadaran kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh kantor kepada masyarakat maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

2. Penerapan e-sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar dengan nilai thitung dengan ttabel, maka thitung (2,169) lebih besar dari ttabel (1,985). Artinya semakin baik penerapan e-sistem perpajakan yang dilakukan oleh pihak kantor maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi terhadap kepatuhan untuk membayar pajak, maka kepatuhan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan akan menambah pendapatan negara dari segi pajak. Setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan wajib untuk mendaftarkan dirinya dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
3. Kewajiban perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar dengan nilai thitung dengan ttabel, maka thitung (3,661) lebih besar dari ttabel (1,985). Artinya semakin meningkat kesadaran masyarakat dalam hal kewajiban perpajakan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak, dengan adanya kewajiban perpajakan yang baik maka dapat berdampak baik pada kepatuhan wajib pajak.
1. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Aceh Besar dengan nilai thitung dengan ttabel, maka thitung (3,212) lebih besar dari ttabel (1,985). Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan yang baik mampu membuat masyarakat merasa semangat dalam melakukan pembayaran wajib pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada KPP Pratama Aceh Besar sebagai berikut:

1. Dapat menerapkan prosedur pembayaran pajak yang sesuai dengan peraturan dan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak
2. Dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak kepada masyarakat dengan mengadakan kegiatan yang dapat meningkatkan pemahaman kepada masyarakat tentang perpajakan.

3. Untuk penelitian selanjutnya agar tidak hanya menggunakan variable e-sistem perpajakan, kewajiban perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan saja, tapi mengukur variabel lainnya seperti sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan pemahaman wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryobimo. (2012). Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1 (1), 759-770.
- Bara, A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu). *Jurnal Akuntansi*, 2 (2), 1-11.
- Ersania, G. A., dan Merkusiwati, A. N. (2018). Pengaruh Penerapan E- System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1 (1), 1-13
- Faizah, A. (2018). Pengaruh Penerapan e- system Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surabaya Karang Pilang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1 (1), 1-11
- Hardi., dan Sjafardamsah. (2016). *Sosulis Sukses e-Faktur*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Masruroh, S., dan Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 2, No. 4, 14-29.
- Pranata. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1 (1), 1-12.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang *Wajib Pajak merupakan Orang Pribadi atau Badan*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Ketentuan *Umum Dan Tata Cara Perpajakan*

Zuhdi, F. A., Topowijoyo, & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Penerapan ESPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Kasus Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 7 (1), 193-206.