

**Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing, Pemahaman Peraturan
Perpajakan, dan Persepsi Kepuasan terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

*Chintya Agustin

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

DOI: [10.46821/equity.v3i2.336](https://doi.org/10.46821/equity.v3i2.336)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem e-filing, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel non probability sampling yakni dengan metode accidental sampling. Dan studi kasus dilakukan pada 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Dan untuk menganalisis data menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini diantaranya ialah bahwa kualitas sistem e-filing, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi kepuasan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, kualitas sistem e-filing, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun persepsi kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan.

Kata kunci: Kualitas Sistem e-Filing, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Kepuasan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of the e-filing, understanding of tax regulations, and perceptions of satisfaction against an individual taxpayer compliance.. The sampling technique in this study used non-probability sampling, namely accidental sampling. And a case study was conducted on 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Surabaya Rungkut. Data processing in this study using the software. And to analyze the data using the Multiple Linear Regression Analysis method. The results of this study include that the quality of the e-filing, understanding of tax regulations, and perceptions of satisfaction have a simultaneous effect on individual taxpayer compliance. In addition, the quality of the e-filing, understanding of tax regulations partially affect the compliance of individual taxpayers. However, the perception of taxpayer satisfaction has no partial effect.

Keywords: Quality of e-Filing, Understanding of Tax Regulations, Perception of Satisfaction, and Compliance of Individual Taxpayer.

How to Cite:

Agustin, C. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Persepsi Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Equity: Jurnal Akuntansi*, 3(2), 77-83. <https://doi.org/10.46821/equity.v3i2.336>.

*Corresponding Author:
Email: tyacintya98@gmail.com



This is an open access article under the [CC-BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu negara. Keberadaannya sangat diperlukan terutama dalam pembiayaan pembangunan negeri seperti pendirian fasilitas publik dan fasilitas umum lainnya. Sehingga kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan, karena semakin meningkat kepatuhan pajak, maka semakin banyak penerimaan pajak yang masuk. Namun pada kenyataannya, kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan menurun akibat pandemi *Covid 19* melanda di Indonesia. Menurut otoritas pajak, presentase tingkat kepatuhan pajak badan maupun oribadi menurun dikarenakan berkurangnya layanan tatap muka di kantor pelayanan pajak akibat pandemi *Covid 19* (bisnis.com).

Untuk mendorong kepatuhan pajak, pemerintah melakukan terobosan baru. Yakni melalui penerapan e-Filing dapat digunakan secara online dan real time dengan mudah hanya dengan adanya jaringan internet yang saat ini sangat mudah diakses. Selain itu, *e-filing* ini juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu antre ke kantor pelayanan pajak seperti sebelumnya. Dengan diterapkannya e-filing ini diharapkan dapat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Telah banyak peneliti yang melakukan penelitian terkait e-filing sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Mendra (2010), yang menyatakan bahwa “penerapan *e-filing* ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak”. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti ingin mengkaji lebih dalam dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Sistem *E-Filing*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)”. Dengan meneliti indikator-indikator yang berkaitan dengan penerapan *e-filing* seperti kualitas sistem *e-filing*, pemahaman peraturan wajib pajak, dan persepsi kepuasan atas penerapan *e-filing* yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Dan waktu penelitian dilakukan pada Tahun 2021. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yakni dengan metode *accidental sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis data dan untuk menguji hipotesis menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Untuk mengukur kualitas data dalam penelitian ini, maka diperlukan uji validitas dan uji reabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas berfungsi sebagai pengukuran setiap item-item pernyataan dalam kuesioner yang dapat membuktikan apakah item-item pernyataan tersebut valid atau tidak. Data yang dianggap layak digunakan apabila Jika $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ maka data dianggap valid sedangkan, Jika $r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$ maka data dianggap tidak valid.

Uji Reabilitas

Suatu data kuesioner dalam penelitian dapat dikatakan reliabel, apabila pernyataan dalam kuesioner tersebut menggunakan objek dan kesamaan data dengan konsisten dalam waktu yang berbeda Sugiyono (2017:130). Data dapat dikatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ maka data tersebut reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini antara lain uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas.

Uji Normalitas

Penggunaan uji normalitas dalam model regresi ini adalah untuk menguji apakah dalam suatu data dalam suatu variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui normalitas data, dalam penelitian ini menggunakan statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) Test. Data yang berdistribusi normal dapat dilihat apabila tingkat signifikannya lebih dari 0,05.

Uji Multikolinearitas

Tujuan dari penggunaan uji multikolinearitas ialah untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas atau linearitas antar variabel independen. Dalam uji ini, multikolinearitas dapat dibuktikan dari nilai tolerance dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*). Suatu data dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *VIF* kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1.

Uji Heteroskedastisitas

Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa, "Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dalam penelitian terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain".

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah antara kedua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil Tabel 1 dapat diketahui persamaan analisis regresi linier berganda yakni $Y = 4.577 + 0,225 X_1 + 0,351 X_2 + -0,52 X_3$.

Tabel 1
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.577	1.483		3.085	.003
	KE	.225	.074	.325	3.019	.003
	PPP	.351	.067	.469	5.268	.000
	PK	-.052	.104	-.052	-.502	.617

a. Dependent Variable: KWPOP

Sumber: Data Diolah, 2021

Tabel 2
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.577	1.483		3.085	.003
	KE	.225	.074	.325	3.019	.003
	PPP	.351	.067	.469	5.268	.000
	PK	-.052	.104	-.052	-.502	.617

a. Dependent Variable: KWPOP

Sumber: Data Diolah, 2021

Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) berfungsi untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen seperti kualitas sistem *e-filing*, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil uji t pada Tabel 2 mengungkapkan bahwa pada variabel kualitas sistem *e-Filing* diketahui nilai signifikansi sebesar 0,03 dengan artian kurang dari 0,05. Maka hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Pada variabel pemahaman peraturan perpajakan diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan artian lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak prang pribadi di KPP Prtama Surabaya Rungkut. Pada variabel persepsi kepuasan wajib pajak diketahui nilai signifikansi sebesar 0,617 dengan artian lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak prang pribadi di KPP Praatama Surabaya Rungkut.

Tabel 3
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.384	3	45.795	24.416	.000 ^b
	Residual	180.056	96	1.876		
	Total	317.440	99			

a. Dependent Variable: KWPOP

b. Predictors: (Constant), PK, PPP, KE

Sumber: Data Diolah, 2021

Uji F (Simultan)

Uji F atau secara simultan berfungsi untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam pengujiannya, Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima. Sedangkan Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil dari uji F pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 dengan artian bahwa variabel kualitas sistem *e-filing* (X1), variabel pemahaman peraturan perpajakan (X2), dan variabel persepsi kepuasan wajib pajak (X3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas sistem *e-Filing*, menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,03 yang berarti lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan yakni 0,05. Hal ini membuktikan jika kualitas sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan nilai signifikan 0,000. Nilai signifikan tersebut mempunyai hasil yang kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa nilai signifikan pada variabel persepsi kepuasan wajib pajak lebih besar dari 0,05 yakni 0,617 yang berarti persepsi kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Sistem *e-Filing*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Persepsi Kepuasan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji F (Simultan), menunjukkan nilai signifikan 0,000 yang menunjukkan hasil tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil ini, maka disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem *e-Filing* (X1), variabel pemahaman peraturan perpajakan (X2), dan variabel persepsi kepuasan wajib pajak (X3) berpengaruh secara bersama sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Sehingga dapat dikatakan bahwa H4 yakni kualitas sistem *e-Filing*, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi **diterima**.

SIMPULAN

Setelah melakukan penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yang diantaranya ialah (1) Hasil dari pengujian hipotesis pada variabel kualitas sistem *e-Filing* menyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yakni 0,03. Sehingga hasil pengujian hipotesis pertama **diterima** dengan maksud terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. (2) Hasil dari pengujian hipotesis pada variabel pemahaman peraturan perpajakan menyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai signifikan 0,000 yang kurang dari 0,05 Sehingga hasil pengujian hipotesis kedua **diterima** dengan maksud terdapat pengaruh secara signifikan antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. (3) Hasil dari pengujian hipotesis pada variabel persepsi kepuasan menyatakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai signifikan 0,617 yang lebih dari 0,05. Sehingga hasil pengujian hipotesis ketiga **ditolak** dengan maksud tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Halim, N. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Kelapa Gading. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Indah Purwandani. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna *Elearning* Menggunakan EUCS dan Model *Delone and McLean*. 4(2), 6–13.
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 1(1), 595–609.
- Mendra, N. P. Y. (2010). Penerapan Sistem *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemahaman Internet. *Jurnal Riset Akuntansi*, 7(2), 222–234.
- Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., A. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suwiknyo, E. (2020). *Kepatuhan Formal Wajib Pajak Melempem, Tren Buruk Berlanjut*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200909/259/1289281/kepatuhan-formal-wajib-pajak-melempem-tren-buruk-berlanjut>.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13.