

**KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI KP2KP BANJARNEGARA
(STUDI EMPIRIS PADA KP2KP BANJARNEGARA)**

Eling Ri Kurniati¹; Faiz Rizqi²

STIE Tamansiswa Banjarnegara Jln. Mayjend. Panjaitan No.29 Banjarnegara, 53414

Email : elingri78@gmail.com; faizrizqi888@gmail.com

ABSTRACT

This research is specifically concern about problems regarding taxpayer compliance which form the preliminary survey result shows that taxpayer compliance in the KP2KP Banjarnegara is still low, especially the level of taxpayer compliance around 48.07%. The purpose of this study was to determine the effect of tax quality, authorities service, tax sanctions, taxpayer compliance costs, and the application of e-filing on tax compliance in the KP2KP Banjarnegara.

This research obtained 100 respondents as sample with simple random sampling. Data collection techniques were carried out by questionnaire. The data analysis technique used multiple linear regression analysis.

The hypothesis results obtained that the service quality of tax authorities had a positive and significant effect on taxpayer compliance, taxation sanctions had a negative and no significant effect on taxpayer compliance, taxpayer compliance costs had a positive and significant effect on taxpayer compliance and the application of e-filing had a negative and no significant effect for taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Fiscus Quality Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance Fees, E-filing Application*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib 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 kemakmuran rakyat. Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara adalah salah satu instansi yang bertanggung jawab menghimpun dana yang bersumber dari

pajak dengan cakupan wilayah kerja seluruh Banjarnegara dan merupakan tempat pendaftaran dan pelaporan bagi wajib pajak tertentu. Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara telah mewajibkan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Banjarnegara sekitar 48,07 % dari sebanyak 18.500 orang wajib pajak dari total yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara

di tahun 2018 sebanyak 68.639 orang. Karena dengan kepatuhan yang semakin meningkat berdampak pada penerimaan bagi hasil pajak untuk daerah. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdapat di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdapat di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara?

B. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil data di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara

yang bertempat di Jalan Stadion No. 2, Parakancangah, Kec. Banjarnegara, Kab. Banjarnegara, Jawa Tengah 53451.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif.

1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

a. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari satu pemberi kerja atau disebut dengan karyawan baik swasta maupun negeri dan terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara. Menurut data di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Banjarnegara pada tahun 2018 terdapat 68.639 yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi baik karyawan swasta maupun negeri. Dalam penelitian ini tidak semua wajib pajak menjadi obyek penelitian karena jumlah yang sangat besar sehingga tidak efisien

waktu dan biaya apabila digunakan semua.

b. Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan simple random sampling dan ditentukan sampel sebanyak 100 responden.

2. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

a. Teknik Analisis Data

1) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikoloniaritas, dan uji autokorelasi.

2) Uji analisis regresi linier berganda

Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya.

b. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (t)

Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ variabel bebas berpengaruh

signifikan terhadap variabel terikat.

2) Uji Simultan (F)

Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} , jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti variabel bebas secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

C. HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Signifikan	Keterangan
1	Y_1	0,746	0,197	0,000	Valid
2	Y_2	0,702	0,197	0,000	Valid
3	Y_3	0,748	0,197	0,000	Valid
4	Y_4	0,737	0,197	0,000	Valid
5	Y_5	0,600	0,197	0,000	Valid
6	Y_6	0,726	0,197	0,000	Valid
7	Y_7	0,701	0,197	0,000	Valid
8	Y_8	0,737	0,197	0,000	Valid

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Menggunakan angka kritis korelasi r pada alfa = 0,050/5% dan df = n-2 (100-

2=98) diperoleh dari nilai r_{tabel} sebesar 0,197 dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner dinyatakan valid. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa semua pernyataan tentang kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan valid karena r_{hitung} disetiap item pernyataan lebih besar dari r_{tabel} dan setiap pernyataan memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,5.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, (X1), (X2), (X3), (X4)

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,775	Reliabel
Kualitas pelayanan fiskus (X1)	0,775	Reliabel
Sanksi perpajakan (X2)	0,769	Reliabel
Biaya kepatuhan wajib pajak (X3)	0,744	Reliabel
Penerapan <i>e-filing</i> (X4)	0,772	Reliabel

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,775, variabel kualitas pelayanan fiskus (X1) sebesar 0,775, variabel sanksi perpajakan (X2) sebesar 0,769, variabel biaya kepatuhan wajib pajak (X3) sebesar 0,744, variabel penerapan *e-filing* (X4) sebesar 0,772. Sehingga seluruh nilai *cronbach alpha* dari masing – masing variabel lebih besar dari

0,600 (>0,6). Dengan demikian seluruh item pernyataan dari masing – masing variabel dapat dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas
One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Standardized Residual
N	100
Normal Parameters ^a	Mean
Std. Deviation	.97958969
Most Extreme Differences	Absolute
Positive	.077
Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z	.773
Asymp. Sig. (2-tailed)	.588

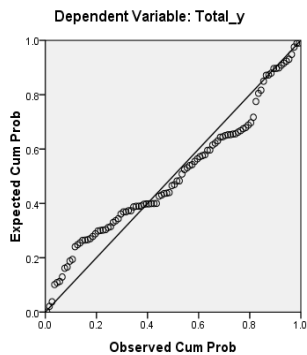
a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat Asymp. Sig. nilai residual sebesar 0,588 lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Hal ini berarti sebaran data dari nilai residual terstandarisasi dikatakan terdistribusi normal.

Grafik Normal P-P Plot 4.1
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan diagram diatas apabila dikatakan normal titik - titik mengikuti garis diagonal dan mendekati garis diagonal. Dan apabila data tidak normal titik - titik akan menjauhi dan akan memotong garis diagonal.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.169	3.043		1.699	.093
	Total_X1	.459	.106	.462	4.337	.000
	Total_X2	.011	.109	.011	.098	.922
	Total_X3	.387	.134	.304	2.892	.005
	Total_X4	.007	.095	.007	.071	.944

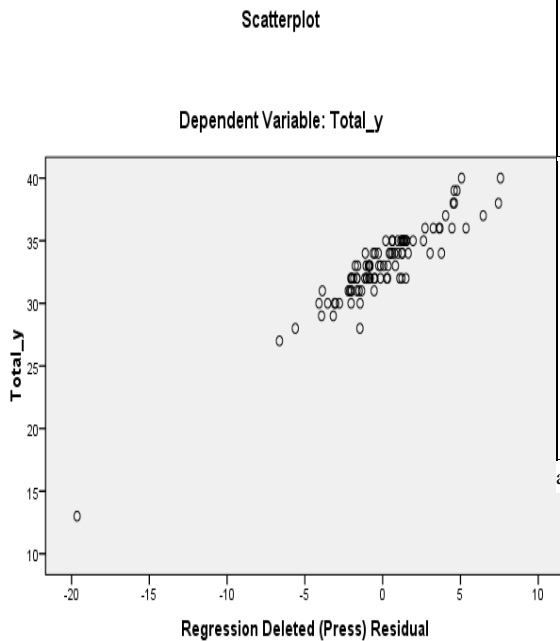
a. Dependent Variable: Total_y

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} dari variabel (X1) sebesar 4,337, variabel (X2) sebesar 0,098, variabel (X3) sebesar 2,892, variabel (X4) sebesar 0,071, nilai t_{hitung} variabel (X1) tersebut lebih lebih besar dari 1,699. Untuk nilai t_{hitung} variabel (X2) dan (X4) tersebut lebih kecil dari 1,699. Sedangkan nilai t_{hitung} variabel (X3) lebih besar dari 1,699.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan dari variabel (X1) sebesar 0,000, variabel (X2) sebesar 0,922, variabel (X3) sebesar 0,005, variabel (X4) sebesar 0,944. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada heteroskedastisitas.

Grafik Scatterplot 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25.180	4.514		5.579	.000	
	Total_X1	.330	.095	.393	3.485	.001	.720 1.389
	Total_X2	-.071	.089	-.084	-.790	.431	.816 1.225
	Total_X3	.016	.125	.013	.132	.895	.881 1.135
	Total_X4	-.031	.086	-.041	-.355	.723	.697 1.435

a. Dependent Variable: Total_y

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* X1 (0,720), X2 (0,816), X3 (0,881), X4 (0,697) secara keseluruhan lebih besar dari 0,1 sedangkan nilai VIP yaitu X1 (1,389), X2 (1,225), X3 (1,135), X4 (1,435) lebih kecil dari 10. Artinya model regresi tersebut tidak mendapat multikolinearitas.

d. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 6
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.358 ^a	.128	.092	3.086	2.090

a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X3, Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_y

Berdasarkan hasil statistik diketahui bahwa nilai *Durbin Watson* untuk penelitian ini adalah 2,090 lebih besar dari batas atas (du) yaitu 1,758 dan kurang dari (4-du) 4

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan output Scatterplot diatas, dapat dilihat apabila dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas maka titik – titik menyebar secara beraturan dan membentuk suatu pencerminan dan membagi posisi nol. Uji Heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot mempunyai kelemahan yang cukup signifikan sebab jumlah pengamatan tertentu sangat mempengaruhi hasil plotting.

c. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

- 1,758 = 2,242. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji *Durbin Watson* diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi. Dengan demikian maka analisis regresi linier berganda untuk uji hipotesis penelitian diatas dapat dilakukan atau dilanjutkan.

Regresi Linier Berganda

Tabel 7
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.180	4.514		5.579	.000
Total_X1	.330	.095	.393	3.485	.001
Total_X2	-.071	.089	-.084	-.790	.431
Total_X3	.016	.125	.013	.132	.895
Total_X4	-.031	.086	-.041	-.355	.723

a. Dependent Variable: Total_y

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.17 maka model regresi linier berganda dari pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dibuat sebagai berikut:

$$Y = 0,330X_1 - 0,071X_2 + 0,016X_3 - 0,031X_4 + e$$

(Sugiyono, 2011: 195)

Keterangan :

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- X1 = Kualitas pelayanan fiskus
- X2 = Sanksi perpajakan
- X3 = Biaya kepatuhan wajib pajak
- X4 = Penerapan *e-filing*
- e = Error

Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.180	4.514		5.579	.000
Total_X1	.330	.095	.393	3.485	.001
Total_X2	-.071	.089	-.084	-.790	.431
Total_X3	.016	.125	.013	.132	.895
Total_X4	-.031	.086	-.041	-.355	.723

a. Dependent Variable: Total_y

1) Kualitas pelayanan fiskus (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak(Y)

Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,001. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,001 < 0,05, maka H₁ diterima dan H₀ ditolak. Variabel X₁ mempunyai t_{hitung} yakni 3,485 dengan t_{tabel} = 1,996. Jadi

$t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 memiliki kontribusi terhadap Y . Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y . Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Sanksi perpajakan (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,431. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,431 > 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Variabel X_2 mempunyai t_{hitung} yakni -0,790 dengan $t_{tabel}=1,996$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 memiliki kontribusi terhadap Y . Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang tidak searah dengan Y . Jadi dapat disimpulkan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3) Biaya kepatuhan wajib pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,895. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,895 > 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0

ditolak. Variabel X_3 mempunyai t_{hitung} yakni 0,132 dengan $t_{tabel}=1,996$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_3 memiliki kontribusi terhadap Y . Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_3 mempunyai hubungan yang searah dengan Y . Jadi dapat disimpulkan biaya kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4) Penerapan *e-filing* (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,723. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,723 > 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Variabel X_4 mempunyai t_{hitung} yakni -0,355 dengan $t_{tabel}=1,996$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_4 tidak memiliki kontribusi terhadap Y . Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel X_4 mempunyai hubungan yang tidak searah dengan Y . Jadi dapat disimpulkan penerapan *e-filing* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9
Hasil Uji Anova
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	133.171	4	33.293	3.497	.010 ^a
Residual	904.469	95	9.521		
Total	1037.640	99			

a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X3, Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_y

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 3,497 sedangkan F_{tabel} dengan menggunakan tingkat keyakinan 0,05 (5%). Hasil diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,31. Dengan melihat bahwa F_{hitung} sebesar 3,497.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.358 ^a	.128	.092	3.086	2.090

a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X3, Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_y

Sumber: Lampiran Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,128. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filing*) dalam menjelaskan besarnya pengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 12,8% yang artinya ada devisi perubahan yang cukup antara variabel independen (kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filing* terhadap variabel dependen (kepatuhan wajiab pajak). Sisanya sebesar 87,20% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara sebesar 0,330. Pengaruh tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan fiskus yang

dipersepsikan maka akan dapat meningkatkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar 0,330, demikian pula sebaliknya setiap penurunan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan fiskus yang dipersepsikan maka akan dapat menurunkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar 0,330. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto (2013), Honandar (2016), Puspa (2012), Mutia (2014), Pranadata (2014), Septarini (2015) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara teori, hasil penelitian ini relevan dengan Teori Atribusi yang menyebutkan bahwa faktor eksternal dari wajib pajak dapat mempengaruhi seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap pajak. Pelayanan fiskus dikategorikan sebagai faktor eksternal wajib pajak yang mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif dan tidak

signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara sebesar -0,071. Pengaruh tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel sanksi perpajakan maka akan dapat meningkatkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar -0,071, demikian pula sebaliknya setiap penurunan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel sanksi perpajakan maka akan dapat menurunkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar -0,071. Berdasarkan hasil diatas bahwa hal tersebut sanksi pajak yang dikenakan bagi pelanggar pajak di KP2KP Banjarnegara sangat ringan sehingga Wajib Pajak (WP) sebagian besar tidak mau membayar pajak secara tepat waktu dan tingkat kepatuhan di KP2KP Banjarnegara sangat rendah. Sri Putri Tita Mutia (2014) Penelitian ini meneliti mengenai “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” (studi

empiris pada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang) dengan tujuan penelitian untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan tingkat pemahaman juga berpengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh biaya kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara biaya kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara sebesar 0,016. Pengaruh tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel biaya kepatuhan wajib pajak maka

akan dapat meningkatkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar 0,016, demikian pula sebaliknya setiap penurunan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel biaya kepatuhan wajib pajak maka akan dapat menurunkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar 0,016.

Wajib pajak yang telah berupaya untuk patuh dengan membayar kewajiban perpajakannya akan sangat merasa dirugikan apabila besarnya biaya kepatuhan pajak cukup tinggi. Putu Rara dan Ni Luh (2016) Penelitian dari Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi yang membahas terkait dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *E-filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak” dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif

dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif dan tidak signifikan antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara sebesar -0,031. Pengaruh tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel penerapan *e-filing* maka akan dapat meningkatkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar -0,031, demikian pula sebaliknya setiap penurunan satu satuan pengukuran menggunakan kuesioner pada variabel penerapan *e-filing* maka akan dapat menurunkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar -0,031. Berdasarkan hasil diatas bahwa hal tersebut sebagian besar Wajib Pajak (WP) belum bisa memaksimalkan dalam menerapkan sistem *e-filing* secara efisien. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan

membayar pajak karena wajib pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak. Namun, apabila wajib pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, wajib pajak akan lebih dimudahkan dalam pembayaran pajaknya. Wajib pajak hanya perlu membuka situs Dirjen Pajak dan mengisi kolom isian yang sudah disediakan. Data Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak juga lebih aman karena tersimpan dalam bentuk elektronik dan terenkripsi (memiliki kode kunci). Selain itu, terdapat sistem pelaporan *e-SPT* dan *e-filing* yang memudahkan dan lebih cepat wajib pajak dalam melaporkan pajak.

5. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak dan penerapan *e-filing* secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara. Dengan

koefisien R Square (R^2) sebesar 0,128 maka dapat diperoleh koefisien determinasi sebesar 12,80%, yang berarti ada kecenderungan variasi perubahan kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara dipengaruhi secara bersama-sama oleh variasi perubahan kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak dan penerapan *e-filing* sebesar 12,80%. Sementara itu sisanya sebesar 87,20 % merupakan pengaruh dari variabel lain di luar model penelitian.

E. KESIMPULAN

1. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesisnya yang menunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,485 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,485 > 1,985$ serta signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil diatas bahwa hal tersebut memberikan kontribusi yang baik dan profesional dalam kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak

(WP) sehingga memberikan kepuasan dalam pelayanannya.

2. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesisnya yang menunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar -0,790 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,790 < 1,985$ serta signifikan sebesar $0,431 > 0,05$. Berdasarkan hasil diatas bahwa hal tersebut sanksi pajak yang dikenakan bagi pelanggar pajak di KP2KP Banjarnegara sangat ringan sehingga Wajib Pajak (WP) sebagian besar tidak mau membayar pajak secara tepat waktu.

3. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesisnya yang menunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,132 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan demikian

$t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,132 < 1,985$ serta signifikan sebesar $0,895 > 0,05$.

4. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesisnya yang menunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $-0,355$ dan t_{tabel} sebesar $1,985$ dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,355 < 1,985$ serta signifikan sebesar $0,723 > 0,05$. Berdasarkan hasil diatas bahwa hal tersebut sebagian besar Wajib Pajak (WP) belum bisa memaksimalkan dalam menerapkan sistem *e-filing* secara efisien.
5. Kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesisnya yang memiliki nilai F_{hitung} sebesar $3,497 > F_{tabel}$ $2,31$ dan dengan tingkat signifikan lebih kecil $0,05$.

F. SARAN

1. Kualitas pelayanan fiskus, perlu ditingkatkan dalam memaksimalkan keprofesionalan pelayanan kepada wajib pajak dengan struktur dan metode yang telah diatur sesuai kaidah yang berlaku sehingga wajib pajak merasa puas dalam pelayanannya.
2. Sanksi perpajakan, perlu ditingkatkan dan dipertegas dalam memberikan sanksi bagi wajib pajak yang melanggar.
3. Penerapan *e-filing*, mengembangkan sistem pengoperasian di seluruh kalangan masyarakat bagi wajib pajak dan sehingga mempermudah wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

G. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak : Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan. Bandung : Nuansa
- Arum, Harjanti P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. Jurnal volume 1, Nomor 1, tahun 2012. Universitas Diponegoro.
- Claudia Monica. Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam

- Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol.4, No.2, 2015 hal 1-15.
- Dharma dan Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak, E - *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* ; 2014 : 340-353
- Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 1 No. 2, h. 1-15.
- Ghozali, Imam 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hana Oktavianti. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan*.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Layata, S. dan Setiawan, P.E. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Udayana* 9.2, 540-556.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan, Teori dan Teknik Perhitungan*. Yogyakarta : Graha ilmu
- Rahman. 2011. Pengaruh Tentang Persepsi Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol 12, No 2.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol.2.

Susmita, Putu Rara dan Supadmi, Ni Luh. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.

Undang - Undang No 16 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak

Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.

Winerungan, O.L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung. Jurnal EMBA Vol.1 No.3, 960-970.