

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, INSENTIF PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK SELAMA MASA PANDEMI (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jepara)

Malida Salma Arum Nдалu¹, Djoko Wahyudi²

¹Fakultas Ekonomika dan Bisnis Akuntansi, Universitas Stikubank Semarang

e-mail: malidasalmaa@gmail.com

² Fakultas Ekonomika dan Bisnis Akuntansi, Universitas Stikubank Semarang

e-mail: djokowahyudi7@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 23 Mei 2022

Received in revised form 2 Juni 2022

Accepted 22 Juni 2022

Available online 1 Juli 2022

This study aims to examine the effect of the e-system of taxation, tax incentives, tax sanctions, and service quality on individual taxpayer compliance in paying taxes. This research was conducted on individual self-employed taxpayers registered at KPP Pratama Jepara. This research is a quantitative research using primary data sources with distribution via google form link. The population in this study were all taxpayers who are independent workers who are registered at KPP Pratama Jepara. The data analysis technique used multiple linear regression analysis which was processed in the SPSS version 24 program. The result showed that the e-system of taxation, tax incentives, tax sanctions, and service quality had a significant positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: E-tax System, Tax Incentives, Tax Sanctions, Service Quality, Tax Compliance

ABSTRACT

1. Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang utama dan memiliki peranan penting dalam pembangunan negara, karena pajak memiliki peran cukup besar yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran negara. Oleh karena itu, pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang pemungutannya dapat dipaksakan. Hal ini karena pajak dipungut berdasarkan undang-undang. Pajak bertujuan untuk menyetarakan perekonomian dan pembangunan dari suatu negara.

Dalam sektor perpajakan, pandemi virus corona atau covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global. Namun, kondisi perekonomian Indonesia saat ini sudah mulai menunjukkan pemulihan ke arah sebelum pandemi. Salah satunya yakni dalam sektor perpajakan. Realisasi penerimaan pajak sampai dengan Agustus 2021 adalah sebesar Rp. 741,34 triliun. Meskipun pada bulan Agustus terjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), pertumbuhan penerimaan pajak secara kumulatif periode Januari sampai dengan

Agustus 2021 mampu tumbuh sebesar 9,52% lebih baik jika dibandingkan dengan kinerja periode yang sama di tahun 2020. Hal ini menunjukkan walaupun masa pandemi masih belum usai, wajib pajak tetap tidak lalai dan tetap patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak menerbitkan modernisasi administrasi perpajakan modern dengan menggunakan teknologi informasi yang juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan berbasis *e-system* antara lain *e-registration*, *e-spt*, *e-filing*, dan *e-billing*. Tujuan diperbaharukannya *e-system* perpajakan ini dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Didalam penelitian yang dilakukan oleh (Luh Putu Kania Asri et al, 2017) dan (Nelly Prima Putri et al, 2019) menyebutkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern atau *e-system* perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizky Pebrina et al, 2019) dan (Syamsul Hari Arifin et al, 2019) dimana menyebutkan bahwa penerapan *e-spt*, *e-filing*, dan *e-billing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemberian insentif pajak merupakan salah satu cara pemerintah dalam mengatasi dan memberikan solusi di tengah kondisi pandemi covid-19 ini. Pemerintah memberlakukan kebijakan-kebijakan yang diharapkan dapat membantu menyelamatkan berbagai sektor terdampak agar dapat bertahan melalui insentif pajak yang merupakan bagian dari program Pemulihan Ekonomi Nasional. Didalam penelitian (Syanti Dewi, Widyasari, dan Nataherwin, 2020) menyebutkan bahwa insentif pajak yang diberikan pemerintah selama masa pandemi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian (Eka Aprilia, 2021) dimana menyatakan bahwa insentif perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak atau melakukan kewajiban perpajakannya. Namun, selama masa pandemi ini pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk meringankan beban dan dampak sosial ekonomi bagi wajib pajak terdampak covid-19. Kebijakan ini berisikan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak. Penelitian ini menguji apakah sanksi pajak yang dihapus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pelaporan dan pembayaran pajak.

Kualitas pelayanan pajak juga merupakan salah satu cara atau upaya yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak yang memberikan pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku akibat dari rasa puas yang ditimbulkan tersebut. Didalam penelitian (Rizky Pebrina et al, 2019) dan (Putu Aditya Pranata dan Putu Ery Setiawan, 2015) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bertentangan dengan penelitian (Nur Ghailina As'ari, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori atribusi merupakan suatu teori yang menjelaskan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku. Teori atribusi menyatakan bahwa ketika kita mengobservasi perilaku seseorang, kita berusaha untuk menentukan apakah penilaian ini disebabkan oleh faktor internal atau faktor eksternal (Robbins, 2002:47). *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah pengembangan dari *Theory Reasoned Action* (TRA). Menurut Ajzen (1991) dalam (Anggraini dan Waluyo, 2014), TPB merupakan teori yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat individu itu sendiri terhadap suatu perilaku.

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti

disiplin dan taat tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh (Rahayu, 103:139).

E-System perpajakan atau dikenal dengan aplikasi sistem elektronik perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* dapat mempermudah wajib pajak untuk melapor. *e-System* yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pajak antara lain seperti *e-registration*, *e-spt*, *e-filing*, *e-billing*, diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif. Berdasarkan teori atribusi, *e-system* perpajakan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan *Planned Behavior Theory*, wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak dipengaruhi oleh niat dari individu itu sendiri dan persepsi mengenai penggunaan *e-system* perpajakan memudahkan wajib pajak.

Berdasarkan teori yang ada, dikatakan efektif apabila wajib pajak memiliki persepsi dalam penggunaan *e-system* perpajakan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam saranan penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak. Dengan begitu, *e-system* perpajakan dikatakan memberikan akses yang mudah bagi wajib pajak kapanpun dan dimanapun dalam melaporkan pajak. Akses mudah yang dirasakan oleh wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya. Didalam penelitian (Luh Putu Kania Asri Wahyu Pratami et al, 2017) menyatakan bahwa *e-system* perpajakan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Erly Suandy (2006), insentif pajak pada umumnya terdapat empat macam bentuk yaitu: (a) Pengecualian dari pengenaan pajak; (b) Pengurangan dasar pengenaan pajak; (c) Pengurangan tarif pajak; (d) Penangguhan pajak. Insentif pajak dalam bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Berdasarkan teori atribusi, insentif perpajakan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan *Planned Behavior Theory*, wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak dipengaruhi oleh niat individu sendiri. Niat tersebut dipengaruhi oleh persepsi bahwa adanya insentif perpajakan selama masa pandemi meringankan beban pajak yang ditanggung oleh wajib pajak. Didalam penelitian (Eka Aprilia 2021) menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

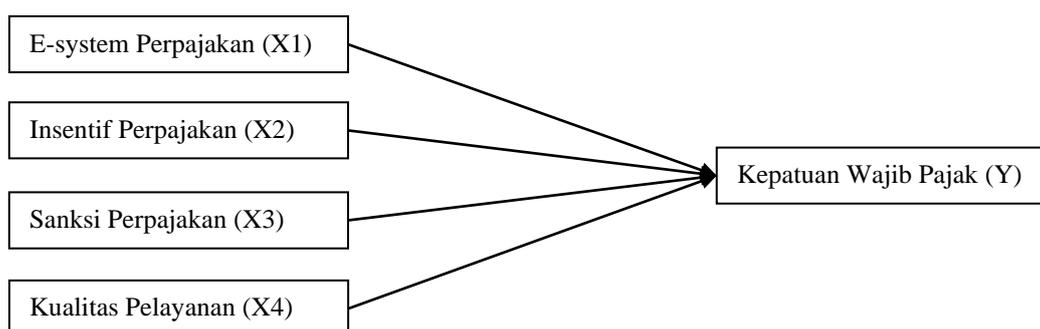
Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009). Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak termasuk dalam penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan *Planned Behavior Theory*, wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak dipengaruhi oleh niat individu itu sendiri. Niat tersebut dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi yang diberikan wajib pajak mengenai diterapkannya sanksi perpajakan. Didalam penelitian (Rizky Pebrina et al, 2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas secara sederhana adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2019:217). Kualitas pelayanan merupakan sikap atau pertimbangan global tentang pengertian keuangan terhadap suatu pelayanan. Kualitas pelayanan pajak

PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN, INSENTIF PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK SELAMA MASA PANDEMI (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jepara)
(Malida Salma Arum Ndalu)

merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh aparat atau pegawai pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan *Planned Behavior Theory*, wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak dipengaruhi oleh niat individu itu sendiri. Niat tersebut dipengaruhi oleh sikap dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Didalam penelitian (Rizky Pebrina et al, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori yang sudah dijelaskan diatas dapat disusun model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_1 : *E-system* perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. H_2 : Insentif perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. H_3 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. H_4 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, variabel independen yang digunakan adalah penerapan *e-system* perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dengan menyebar kuesioner melalui link *google form*.

E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* dapat mempermudah wajib pajak untuk melapor. *E-system* perpajakan diukur dengan 6 (enam) indikator item pertanyaan.

Insentif pajak menurut David Holland and Richard J. Vann (2018) dalam Eka Aprilia (2021) mendefinisikan *tax allowance* atau *investment allowance* sebagai bentuk keringanan pajak yang didasarkan pada nilai pengeluaran atas investasi yang memenuhi kualifikasi. Insentif perpajakan diukur menggunakan 4 (empat) indikator atau item pertanyaan.

Sanksi perpajakan terdiri dari dua bagian, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi yang biasanya berupa denda atau kenaikan tarif disebut dengan sanksi administratif atau administrasi. Sedangkan sanksi berupa hukuman penjara akibat pelanggaran peraturan perpajakan

disebut dengan sanksi pidana. Sanksi perpajakan diukur menggunakan 6 (enam) indikator atau item pertanyaan.

Kualitas pelayanan merupakan sikap atau pertimbangan global tentang pengertian keuangan terhadap suatu pelayanan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan diukur dengan 6 (enam) indikator atau item pertanyaan.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan 7 (tujuh) indikator atau item pertanyaan.

Objek, Populasi, dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara yang berjumlah 34.965 wajib pajak (Sumber: KPP Pratama Jepara). Sampel dalam penelitian ini yaitu responden wajib pajak orang pribadi pekerja bebas dengan kriteria orang yang memiliki NPWP dan memiliki *e-mail* yang digunakan untuk mengisi *google form*.

Diketahui berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara pada tahun 2021 dengan tahun pajak tahun 2020 adalah sebanyak 34.965 wajib pajak.

$$n = \frac{N}{1 + N (10\%)^2}$$

$$= \frac{34.965}{1 + 34.965 (0,01)}$$

$n = 97,539$ jika dibulatkan menjadi 98

Dengan demikian jumlah yang dipakai dalam penelitian ini minimal sebanyak 98 sampel wajib pajak orang pribadi pekerja bebas yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode *convenience sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Untuk sampel minimal dalam penelitian menggunakan rumus slovin adalah 101 sampel. Maka, peneliti menyebar sebanyak 102 kuesioner.

Metode Analisis

Untuk menguji model pengaruh dan hubungan variabel independen yang lebih dari dua variabel terhadap variabel dependen serta menguji H1, H2, H3, dan H4, digunakan persamaan regresi linear berganda (*multiple linear regression method*).

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
β_0	= Konstanta
$\beta_1 \dots \beta_6$	= Nilai beta dari masing-masing variabel independen
X1	= Penerapan e-System Perpajakan
X2	= Insentif Perpajakan
X3	= Sanksi Perpajakan
X4	= Kualitas Pelayanan
e	= Error

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengambil sampel wajib pajak orang pribadi pekerja bebas yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Sebanyak 102 kuesioner disebar pada responden yang telah terdaftar di KPP Pratama Jepara. Hasil akhir menunjukkan jumlah kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 102 kuesioner, artinya seluruh kuesioner dapat diolah.

Tabel 1

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
Kuesioner yang disebar melalui link <i>google form</i>	102	100 %
Kuesioner yang tidak diisi lengkap	-	-
Kuesioner yang dipakai	102	100 %

Statistik Deskriptif

Gambaran mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini seperti *e-system* perpajakan, insentif perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak maka digunakan tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, dan range yang dapat disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Statistik Deskriptif

	E-System Perpajakan	Insentif Perpajakan	Sanksi Perpajakan	Kualitas Pelayanan	Kepatuhan Wajib Pajak
N	102	102	102	102	102
Std. Deviation	3,263	2,385	3,933	3,935	3,797
Variance	10,645	5,690	15,468	15,484	14,417
Range	12	8	15	21	14
Minimum	18	12	15	9	21
Maximum	30	20	30	30	35

Uji Validitas

Untuk menguji validitas dari suatu data penelitian dapat menggunakan analisis *pearson correlation* pada taraf signifikansi 0,05 (5%). Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai R hitung dengan R tabel, jika R hitung lebih besar dari R tabel maka valid dan sebaliknya jika R hitung lebih kecil dari R tabel maka hasilnya tidak valid. Pengujian juga dinyatakan valid jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pearson Correlation	Signifikan	Status
1	<i>E-system</i> Perpajakan	0,738** -0,866**	0,000 – 0,000	Valid

2	Insentif Perpajakan	0,726**,-0,881**	0,000 – 0,000	Valid
3	Sanksi Perpajakan	0,642**,-0,889**	0,000 – 0,000	Valid
4	Kualitas Pelayanan	0,809**,-0,895**	0,000 – 0,000	Valid
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0,696**,-0,843**	0,000 – 0,000	Valid

Uji Reliabilitas

Tingkat reliabel suatu variabel atau konstruk penelitian dapat dilihat dari hasil uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Variabel atau konstruk variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	<i>E-system</i> Perpajakan	0,893	Reliabel
2	Insentif Perpajakan	0,848	Reliabel
3	Sanksi Perpajakan	0,889	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan	0,940	Reliabel
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0,890	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik dengan Kolmogorov-Smirnov. Pengujian data berdistribusi normal jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)* yang dihasilkan lebih besar dari nilai *alpha* yaitu sebesar 0,05 (5%).

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data

	Unstandardized Residual
N	102
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Apabila nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* kurang dari

0,10 maka terjadi multikolinearitas, sebaliknya tidak terjadi multikolinearitas antara variabel apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
<i>E-system</i> Perpajakan	0,546	1,830	Bebas Multikolinearitas
Insentif Perpajakan	0,496	2,016	
Sanksi Perpajakan	0,523	1,911	
Kualitas Pelayanan	0,651	1,537	

Uji Heteroskedastisitas

Terdapat beberapa cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, salah satunya dengan menggunakan uji *glejser* yaitu mengkorelasikan nilai absolut residual dengan masing-masing variabel. Hasil dari uji *glejser* menunjukkan tidak ada heteroskedastisitas apabila dari perhitungan SPSS nilai probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%.

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t	Sig.
<i>Constant</i>	-0,510	0,611
<i>E-system</i> Perpajakan	1,971	0,052
Insentif Perpajakan	0,861	0,391
Sanksi Perpajakan	-0,744	0,459
Kualitas Pelayanan	-0,888	0,377

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali 2018:95). Alat statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linear berganda (*multiple linear regression*).

Tabel 8. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	3,305	2,078	1,590	0,115
<i>E-system</i> Perpajakan	0,319	0,101	3,156	0,002

Insentif Perpajakan	0,367	0,145	2,528	0,013
Sanksi Perpajakan	0,175	0,086	2,046	0,043
Kualitas Pelayanan	0,255	0,077	3,321	0,001

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan WP} = 3,305 + 0,319 \text{ E-System Perpajakan} + 0,367 \text{ Insentif Perpajakan} + 0,175 \text{ Sanksi Perpajakan} + 0,255 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Uji Model

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,775 ^a	0,600	0,584	2,45028

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya adjusted R² adalah 0,584 artinya bahwa 58,4% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independennya baik e-system perpajakan, insentif perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 41,6% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model atau dalam penelitian.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	873,712	4	218,428	36,381	0,000 ^b
	Residual	582,376	97	6,004		
	Total	1456,088	101			

Berdasarkan tabel uji F diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 36,381 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} lebih besar dari pada F_{tabel} yang memiliki nilai sebesar 2,70 dan nilai signifikan lebih dari 0,05. Hal ini berarti bahwa *e-system* perpajakan, insentif perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 11. Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,305	2,078		1,590	0,115		
	ESYSTEM PERPAJAKAN	0,319	0,101	0,274	3,156	0,002	0,546	1,830
	INSENTIF PERPAJAKAN	0,367	0,145	0,230	2,528	0,013	0,496	2,016
	SANKSI PERPAJAKAN	0,175	0,086	0,182	2,046	0,043	0,523	1,911
	KUALITAS PELAYANAN	0,255	0,077	0,264	3,321	0,001	0,651	1,537

Pengaruh *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel *e-system* perpajakan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,156 hal ini menunjukkan bahwa variabel *e-system* perpajakan memiliki nilai lebih besar apabila dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98472. Sedangkan untuk nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari nilai probabilitas sebesar 0,05. Artinya, secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga **H₁ diterima**.

Pengaruh insentif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel insentif perpajakan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,528 hal ini menunjukkan bahwa variabel insentif perpajakan memiliki nilai lebih besar apabila dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98472. Sedangkan untuk nilai signifikan sebesar 0,013 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Artinya, secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara insentif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga **H₂ diterima**.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel sanksi perpajakan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,046 hal ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai lebih besar apabila dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98472. Sedangkan untuk nilai signifikan sebesar 0,043 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Artinya, secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga **H₃ diterima**.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,321 hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai lebih besar apabila dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98472. Sedangkan untuk nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Artinya, secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga **H₄ diterima**.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan dan dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *E-system* perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.
2. Insentif perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.

Saran bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan objek penelitian lain, misalnya wajib pajak badan. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan metode pengumpulan data lain atau eksperimen agar penelitian selanjutnya memiliki validitas yang tinggi.

Daftar Pustaka

- Arifin, Syamsul Hari dan Indra Syafii. 2019. Penerapan *e-Filing*, *e-Billing*, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi dan isnis* Vol. 5 No.1, 2019. ISSN 2443-3071.
- As'ari, Nur Ghailina. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekois Dewantara* Vo. 1 No. 6, 2018.
- Diana, Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Fictor. 2020. Retrieved from www.pajakku.com
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Wahyu. 2017. Pengaruh Penerapan *Billing System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi* Vol. 3 Issue 4, 2017.
- <https://www.pajak.go.id/id/pengurangan-dan-penghapusan-sanksi-administrasi-0>
- Kemenkeu. 2017. Retrieved from <http://www.kemenkeu.go.id/apbn2017>
- Kemenkeu. 2021. Retrieved from <http://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/menakar-penerimaan-pajak-di-tahun-pandemi/>

- Lubis, Afrialdi S.P. 2020. Retrieved from <https://www.pajak.go.id/id/artikel/mengenal-insentif-pajak-di-tengah-wabah-covid-19>
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, edisi revisi tahun 2009. Yogyakarta: Andi.
- Pebrina, Rizky dan Amir Hidayatulloh. 2019. Pengaruh Penerapan *e-SPT*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmia Ekonomi dan Isni* Vol. 17 No. 1, Maret 2020. ISSN 1829-9822.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-01 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- Pranata, Putu Aditya dan Putu Ery Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana* Vol. 10 No. 2, 2015. ISSN 2302-8556.
- Pratami, Luh Putu Kania Asri Wahyuni, Ni Luh Gede Erni Sulindawati, dan Made Arie Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *E-Journal S1 Ak. Universitas Pendidikan Ganesa* Vol. 7 No. 1, 2017.
- Putri, Nelly Prima, Aries Tanno, dan Rahmat Kurniawan. 2019. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Akuntabilitas, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Andalas.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2003. *Perpajakan, Teori dan Kasus*. Buku Satu. Jakarta: Salemba.
- Robbins, P. Stephen. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Diterjemahkan oleh: Halida, S.E dan Dewi Sartika, S.S. Jakarta: Erlangga.
- Suandy, Erly. 2006. *Perpajakan*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Widjaja, Hellen dan Arthur Jaya Siagian. 2017. Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada Wajib Pajak Pribadi teradap Pelaksanaan Self-Assesment System dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi Volume XXII No. 03: Universitas Tarumanegara*.
- Zuhdi, F. A., Topowijoyo, dan Azizah, D. F. 2015. Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Teradap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pengusaha Yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 7(1).