

## PENGARUH PENERAPAN *SELF ASSESMENT SYSTEM*, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PEMANFAATAN *E - FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Galuh Tresna Murti<sup>1</sup>, Fahmi Fabiansyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom  
galuht@telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, fahmifabiansyah@student.telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis penerapan *Self Assesment System*, kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Karanganyar di Jawa Tengah. Riset ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* dengan menggunakan rumus slovin. Sebanyak 100 wajib pajak sebagai sampel penelitian, dan data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner. Data riset dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan IBM SPSS 26 sebagai perangkat lunak. Hasil penelitian ini ialah bahwa terdapat beberapa faktor, penerapan *Self Assesment System*, kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan *e-filling* memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan.

**Kata Kunci :** *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *E-Filling*

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the application of the Self Assessment System, the quality of tax authorities' services, the use of e-filling on the compliance of MSME taxpayers at the Karanganyar Tax Service Office in Central Java. This research uses quantitative methods and uses non-probability sampling techniques using the Slovin formula. A total of 100 taxpayers as a research sample, and data were collected by distributing questionnaires. Research data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression and hypothesis testing using IBM SPSS 26 as software. The results of this study are that there are several factors, the application of the Self Assessment System, the quality of taxpayer services, the use of e-filling affects taxpayer compliance partially and simultaneously.*

*Keywords: Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan E-filling*

### PENDAHULUAN

Menurut, UU RI Nomor 16 Tahun 2009, Pajak ialah pembayaran yang wajib dibayarkan individu atau badan kepada pemerintah yang digunakan untuk pembangunan negara. Pajak ialah kontribusi bagi wajib pajak untuk negara yang bersifat memaksa berdasarkan (Sundari, 2019). Menurut (Lestari et al., 2019), kontribusi pajak memiliki peranan penting untuk pembangunan dan pengembangan di sebuah negara, seperti negara berkembang salah satunya Indonesia. Pajak mempunyai peran penting pada sumber penerimaan negara, dalam penerimaan yang diterima pemerintah untuk keperluan negara.

Menurut (Karlina & Ethika, 2020), kepatuhan wajib pajak adalah pelaksanaan kewajiban perpajakan dalam rangka mendukung pembangunan negara untuk menggambarkan

pembangunan yang diharapkan dilakukan secara sukarela. Baik tidaknya penerimaan suatu pajak suatu negara dapat dilihat dari rasio kepatuhan wajib pajaknya. Kesanggupan WPOP untuk melakukan kewajiban perpajakannya merupakan bentuk kepatuhan terhadap peraturan perundang - undangan perpajakan (Kurnia & Fajarwati, 2022). Kepatuhan formal dan kepatuhan material ialah dua jenis kepatuhan. Kepatuhan formal ialah individu dengan formal menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan UU, seperti pendaftaran, menghitung, pembayaran, dan pelaporan kewajiban perpajakan yang terutang secara tepat waktu. Sedangkan kepatuhan material ialah individu bisa mencukupi syarat material dengan mengisi SPT, dan kemudian melaporkan SPT tersebut ke KPP tepat waktu (Resmi, 2019).

Kepatuhan wajib pajak secara nasional



masih tergolong rendah hingga akhir 2022 ini. Hal ini dapat terlihat dari jumlah SPT tahunan yang diterima sebesar 15,8 juta dari total 19 juta wajib pajak (Santika, 2023). Berikut adalah diagram penerimaan pajak pada tahun 2018 – 2022:



**Gambar 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak**

Pada Gambar 1, didapat bahwa pada tahun 2018 - 2020 mengalami penurunan pada penerimaan pajak, dalam kurun waktu tiga tahun tersebut tidak melampaui target penerimaan pajak. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2021 dan 2022 target penerimaan pajak dan

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak UMKM dan Realisasinya**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak UMKM	Realisasi Pelaporan SPT UMKM	% UMKM
2018	100.419	8.632	8,6%
2019	105.086	7.492	7,1%
2020	17.698	3.356	19%
2021	67.902	5.416	8%
2022	60.417	4.879	8,1%

Sumber: KPP Pratama Karanganyar dan diolah penulis (2023)

Didapat pada Tabel 1, jumlah wajib pajak UMKM menurun tiap tahunnya dan tingkat realisasi pelaporan SPT sangat tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak UMKM itu sendiri yang dimana persentasenya masih jauh di bawah 50%. Terjadinya perbandingan yang sangat jauh dijumlah wajib pajak UMKM antara realisasinya dapat dikatakan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karanganyar termasuk kategori rendah.

Menurut (Ilyas & Burton, 2019), *Self Assessment System* ialah orang memilih jumlah beban pajak tahunan mereka berdasarkan undang-undang yang berlaku. Pembangunan ekonomi nasional salah satunya dipengaruhi oleh UMKM (bi.go.id, 2022), dengan kontribusi lebih dari 60 % dari PDB. Jumlah UMKM di Indonesia telah meningkat dari total jumlah bisnis di Indonesia menjadi 99,99% (Murti et al., 2022).

Terdapat faktor yang bisa memengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah Penerapan *Self*

penerimaan pajak mengalami kenaikan dibandingkan lima tahun kebelakang. Terjadinya kenaikan pada tahun 2021 dan tahun 2022 merupakan langkah yang bagus bagi Direktorat Jenderal Pajak harus terus mengevaluasi agar tidak terjadinya penurunan penerimaan pajak pada tahun berikutnya, Wajib Pajak sudah cukup patuh dalam melakukan perpajakan. Kepatuhan Wajib pajak di wilayah Jawa Tengah II sebagaimana yang telah di tuturkan oleh kepala kantor wilayah DJP Jawa Tengah II Selamet Sutantyo penerimaan pajak berhasil dicatat sebesar Rp. 9,07 triliun Rupiah dari target penerimaan pajak yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 12,09 triliun Rupiah yang dimana Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jawa Tengah II tergolong masih rendah (Agusningtyas, 2022).

Menurut data statistik yang diterima dari KPP Pratama Karanganyar, wajib pajak diklasifikasikan ke dalam tiga kategori: perusahaan, karyawan, dan orang pribadi non-karyawan. WPOP non karyawan dikategorikan sebagai wajib pajak UMKM.

*Assesment System*, Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan e - Filling. Faktor pertama adalah Penerapan *Self Assesment System*, menurut (Damayanti, 2004), bahwa penggunaan sistem self - assessment untuk pajak akan berhasil jika masyarakat telah mengembangkan kepatuhan sukarela.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan, terdapat research gap yang terjadi seperti penelitian yang dilakukan oleh (Nisrina & Hendratno, 2021), bahwa *Self Assesment System* memengaruhi secara substansial pada kepatuhan membayar pajak. Bertolak belakang dengan penelitian oleh (Astuti & Achadiyah, 2016), bahwa variabel pelaksanaan *Self Assesment System* tidak memengaruhi pada kepatuhan wajib pajak. Faktor kedua adalah Pelayanan Fiskus yang dimana menurut, (Megawangi, 2017), Penilaian kinerja terhadap seseorang dari layanan fasilitator dibandingkan dengan apa yang

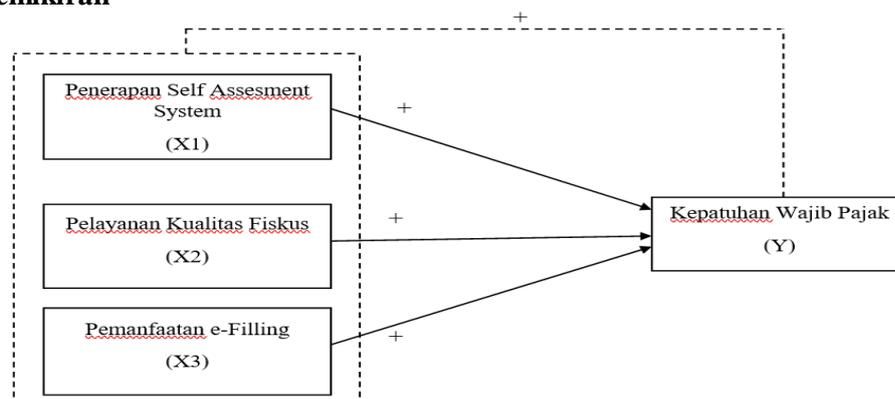


diharapkan dikenal sebagai kualitas layanan. Akibatnya, ketika wajib pajak senang dengan layanan yang diberikan oleh fiskus, mereka lebih cenderung untuk mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Suhayati & Rahayu, 2010), salah satu kebijakan krusial yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara merupakan bentuk pemberian pelayanan yang prima dan berkualitas. Supaya menaikkan kepatuhan wajib pajak dengan rasa percaya pada administrasi pajak, dan kinerja petugas. Semakin tinggi kualitas yang diberikan, berdampak pada wajib pajak akan semakin senang, dan mereka akan cenderung membayar tepat waktu. Temuan penelitian (Safitri & Silalahi, 2020), didapat dampak yang positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak. Bertolak belakang dengan temuan (Setiyoningrum dkk., 2015), variabel pelayanan fiskus tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Faktor ketiga ialah Penerapan *e-Filling* menurut, (Safitri & Silalahi, 2020), pemberitahuan surat melalui situs DJP, Penerapan sistem ini berpengaruh memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Menerapkan *e-Filling* dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dikarenakan dapat memudahkan dalam laporan SPT seperti yang telah diteliti oleh (Nurhasanah, 2020), bahwa implementasi dari penerapan *e-Filling* mempunyai dampak yang positif pada kepatuhan wajib pajak. Bertolak belakang dengan temuan (Safitri & Silalahi, 2020), bahwa penerapan *e-Filling* tidak memengaruhi pada kepatuhan pajak.

Tujuan penelitian ini ialah menganalisis dampak penerapan *Self Assesment System*, kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

### Definisi Pajak

Pajak ialah pembayaran oleh setiap warga negara pada pemerintah dalam memenuhi kebutuhan negara (Sundari, 2019). Dapat disimpulkan bahwa pajak ialah pembayaran wajib yang dilakukan oleh warga Indonesia, dan kontribusi ini digunakan untuk pertumbuhan pemerintah secara langsung.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib untuk mendukung pembangunan negara untuk menggambarkan pembangunan yang diharapkan dilakukan secara sukarela. Menurut (Utami & Ethika, 2020), Kepatuhan wajib pajak ialah pelaksanaan kewajiban sesuai dengan UU. Salah satu bentuk ketidakpatuhan adalah ketidaktahuan wajib pajak akan nilai pajak sebagai sumber penerimaan negara.

### Self Assesment System

Menurut (Ilyas & Burton, 2019), ialah orang memilih jumlah beban pajak tahunan mereka berdasarkan UU. Wajib pajak bertanggung jawab dalam menghitung, pembayaran, pelaporan, dan mempertanggung jawabkan pajak yang terutang.

### Kualitas Pelayanan Fiskus

Dalam kajian (Wijaya et al., 2020), Pelayanan pajak dianggap sebagai pelayanan publik karena disediakan oleh organisasi pemerintah, memiliki tujuan yang berfokus pada masyarakat, diperlukan untuk menegakkan hukum, dan tidak didorong oleh keuntungan.

### Pemanfaatan e-Filling

(Akib & Amdayani, 2016), pemanfaatan *e-Filling* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan implementasi sebagai tindakan menerapkan, memasang, atau menggunakan sesuatu. Sistem administrasi perpajakan mencakup *e-filing*, dipakai untuk mengirimkan SPT secara online dan real time ke kantor pajak.

**Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub>: Penerapan *Self Assesment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling* secara simultan berdampak pada indikasi kepatuhan wajib pajak

H<sub>2</sub>: Penerapan *Self Assesment System* secara simultan berdampak pada indikasi Kepatuhan Wajib Pajak

H<sub>3</sub>: Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

H<sub>4</sub>: Pemanfaatan *e-Filling* secara simultan berdampak pada indikasi Kepatuhan Wajib Pajak.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini ialah kuantitatif. Data yang dipakai ialah primer dan sekunder. Data sekunder penelitian ini untuk mendapatkan deskripsi mengenai subyek penelitian, perbandingan jumlah WP UMKM yang terdaftar, Uji Validitas

dan jumlah kepatuhan WP yang terealisasi dari tahun 2017 - 2022. Sedangkan data primer didapat dari penyebaran kuesioner di KPP Pratama Karanganyar. Perangkat lunak yang digunakan ialah IBM SPSS 26.

Populasi penelitian ini ialah 60.417 orang yang merupakan UMKM yang terdaftar sebagai WPOP non karyawan di KPP Pratama Karanganyar. Dalam studi ini, pendekatan pengambilan *non-probability sampling* yang disebut *convenience sampling* diterapkan. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Penentuan jumlah sampel yang dipakai menggunakan rumus slovin. Berdasarkan perhitungan slovin tersebut didapatkan 99 sampel WPOP UMKM Non Karyawan, Adapun batas toleransi kesalahan yang diambil peneliti adalah sebesar 10%.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**Tabel 2. Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>		r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Penerapan <i>Self Assesment System</i> (X1)	X1.1	0.765	>	0,195	Valid
	X1.2	0.771	>	0,195	Valid
	X1.3	0.747	>	0,195	Valid
	X1.4	0.755	>	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	X2.1	0.821	>	0,195	Valid
	X2.2	0.795	>	0,195	Valid
	X2.3	0.819	>	0,195	Valid
	X2.4	0.803	>	0,195	Valid
	X2.5	0.801	>	0,195	Valid
Pemanfaatan <i>e-Filling</i> (X3)	X3.1	0.869	>	0,195	Valid
	X3.2	0.835	>	0,195	Valid
	X3.3	0.880	>	0,195	Valid
	X3.4	0.893	>	0,195	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0.772	>	0,195	Valid
	Y2.2	0.767	>	0,195	Valid
	Y3.3	0.832	>	0,195	Valid
	Y4.4	0.718	>	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 26 (2023)

Dapat dilihat pada tabel 2 bahwa nilai r hitung pada setiap variabel > r hitung. Seluruh item pertanyaan kuesioner dianggap valid.

**Uji Reabilitas**

Kesimpulannya setiap item pertanyaan valid dan dapat digunakan.

**Tabel 3 Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha		Kriteria	Keterangan
Penerapan <i>Self Assessment System</i> (X1)	0.777	>	0.70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0.866	>	0.70	Reliabel
Pemanfaatan <i>e-Filling</i> (X3)	0.892	>	0.70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.772	>	0.70	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 26 (2023)



Pada tabel 3, didapat nilai  $X_1$  ialah 0,777,  $X_2$  memiliki nilai ialah 0,866,  $X_3$  memiliki nilai ialah 0,892, dan  $Y$  memiliki nilai ialah 0,772. Pada keempat variabel yang diambil memiliki skor *Cronbach Alpha* melebihi 0,70. Maka tiap variabel bersifat reliabel

**Uji Asumsi Klasik**

*Uji Normalitas*

Suatu regresi dapat dikategorikan baik apabila nilai residu tersebut terdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2018).

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		$X_1X_2X_3$
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3994,49
	Std. Deviation	1993,626
Most Extreme Differences	Absolute	0,067
	Positive	0,067
	Negative	-0,053
Test Statistic		0,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
Sumber: Output SPSS Versi 26 (2023).		

Pada tabel 4, didapat nilai t-statistic 0,067 dan nilai signifikansinya ialah 0,200. Maka nilai signifikansinya  $> 0,0$ , artinya model regresi berdistribusi normal.

0.60, 0.27, dan 0.23. Berarti semua variabel penelitian ini tidak mempunyai hubungan khusus dan terhindar dari *multikolinearitas*.

**Uji Multikolinearitas**

Kriteria yang digunakan nilai VIF  $< 10$  dan memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  (Ghozali, 2018). Dari analisa data yang dilakukan, tidak terdapat hubungan antara variabel independen. Diperoleh data nilai VIF pada tiap variabel berada  $< 10$  skor VIF yaitu sebesar 1.66, 3.67, dan 4.29. pada nilai *tolerance* variabel memiliki nilai  $> 0,10$  yaitu

**Uji Heteroskedastisitas**

Apabila varian residual antar pengamatan bersifat tetap, maka dapat dikatakan *heteroskedastisitas*. Apabila varian berbeda maka disebut *heteroskedastisitas* (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini uji *glejser* dilakukan dalam pengujian *heteroskedastisitas*, berikut adalah hasil olah data peneliti:

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients	Std Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,916	0,663		4,396	0,000
	<i>Self Assesment System</i>	-0,027	0,052	-0,067	-0,518	0,605
	Kualitas Pelayanan	-0,057	0,065	-0,168	-0,872	0,385
	Pemanfaatan <i>e-Filling</i>	0,022	0,082	0,057	0,272	0,786

Sumber: Output SPSS Versi 26 (2023)

Pada tabel didapat, bahwa nilai signifikansi variabel *Self Assessment System* ( $X_1$ ) ialah 0,605, variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) ialah 0,385, dan variabel pemanfaatan *e - Filling* ( $X_3$ ) ialah 0,786  $> 0,05$ . Kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Dalam analisis regresi linear berganda berguna untuk mengetahui dampak Penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini tabel hasil olah data:



**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,950	1,047		-0,907	0,367		
	<i>Self Assessment System</i>	0,264	0,081	0,234	3,249	0,002	0,602	1,660
	Kualitas Pelayanan	0,299	0,102	0,312	2,917	0,004	0,272	3,673
	Pemanfaatan <i>e-Filling</i>	0,431	0,130	0,386	3,328	0,001	0,233	4,293

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 26 (2023)

Pada tabel 6, diperoleh persamaan regresi ialah:  
**KW = - 0,950 + 0,264PS + 0,299KP + 0,431PE + e**

1. Konstanta ( $\alpha$ ) -0,950 memiliki nilai *sig* 0,367. Memiliki arti apabila variabel X = 0, maka nilai Y akan menunjukkan nilai sebesar -0,950. Maka dalam artian lain apabila tidak ada pengaruh penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling* maka nilai dari Kepatuhan Wajib Pajak ialah -0,950 (Konstan)

2. Nilai  $\beta_1 = 0,264$ , menandakan bahwa tiap naiknya (satu poin pada variabel X1 maka variabel Y akan naik 0,203 poin.
3. Nilai  $\beta_1 = 0,299$ , menandakan bahwa tiap kenaikan satu poin pada variabel X2 maka Variabel Y akan naik 0,299 poin.
4. Nilai  $\beta_1 = 0,431$ , menandakan bahwa tiap kenaikan satu poin pada variabel X3 maka variabel Y akan naik 0,268 poin.

**Pengujian Hipotesis**

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.700	.691	2.519

a. Predictors: (Constant), Pemanfaatan e-Filling, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 26 (2023)

Pada tabel 7, didapat skor *adjusted r square* ialah 69,1%. Dapat disimpulkan bahwa Berarti Penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling* memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak ialah 69,1%. Sementara sisanya ialah 30,9% dipengaruhi dari variabel yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Pengujian Simultan (Uji F)**

Pengujian simultan dilaksanakan untuk mengetahui Penerapan (X<sub>1</sub>), (X<sub>2</sub>), dan (X<sub>3</sub>) apakah secara simultan berdampak secara substansial pada Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Tingkat signifikansi yang digunakan ialah sebesar 5% (0,05).

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1421,413	3	473,804	74,647	.000 <sup>b</sup>
	Residual	609,337	96	6,347		
	Total	2030,750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pemanfaatan e-Filling, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS Versi 26 (2023)



Pada tabel 8, didapat hasil olah data SPSS diketahui nilai sig ialah 0,000. Dikarenakan nilai sig hasil uji simultan  $0,000 < 0,05$ , berarti variabel Penerapan *Self Assessment System* ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ), dan Pemanfaatan *E-Filling* ( $X_3$ ) secara substansial berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

### Pengujian Parsial (Uji t)

Kriteria yang dipakai ialah taraf sig 5% (0,05). Hasil analisa yang didapat:

1. Penerapan *Self Assessment System* ( $X_1$ ) pada Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) diketahui bahwa nilai *signifikansi* 0,002. Nilai sig  $0,002 < 0,05$  pada variabel  $X_1$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) pada Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ), diketahui bahwa nilai *signifikansi* ialah 0,004. Nilai sig  $0,004 < 0,05$  pada variabel  $X_2$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
3. Pemanfaatan *E - Filling* ( $X_3$ ) dampak Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ), diketahui bahwa nilai *signifikansi* ialah 0,001. Nilai sig  $0,001 < 0,05$  pada variabel  $X_3$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### Pembahasan

#### Pengaruh Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan *Self Assesment System* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena ketika wajib pajak secara mengetahui secara akurat mengenai harta dan kekayaan yang layak dikenai pajak maka wajib pajak akan merasa lebih adil apabila dikenai pajak. Selain itu Penerapan *Self Assesment System* itu sendiri memberi kepercayaan kepada wajib pajak dalam menghitung dan menetapkan besaran kewajiban pajaknya sendiri yang harus dibayar oleh wajib pajak dan wajib pajak harus patuh dalam membayarkan pajaknya.

Hal ini dapat dilihat dari statistik deskriptif menunjukkan bahwa Penerapan *Self Assesment System* tergolong baik yaitu sebesar 69% dengan mayoritas jawaban responden sangat setuju dan setuju.

Hal tersebut dapat menggambarkan bahwa Wajib Pajak orang pribadi non karyawan UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Karanganyar baik dalam menerapkan *Self Assesment System*, dapat dilihat dari tiap pertanyaan kusioner

penerapan *Self Assesment System* yang memiliki skor rata-rata 68%. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nisrina & Hendratno, 2021), menemukan bahwa *Self Assesment System* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dapat membuat wajib pajak antusias dalam melaporkan SPT Tahunan dikarenakan kualitas pelayanan di KPP Pratama Karanganyar cukup bagus dalam melayani wajib pajak.

Hal ini dapat dilihat dari statistik deskriptif yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tergolong baik yaitu sebesar 69% dengan mayoritas jawaban responden sangat setuju dan setuju.

Hal tersebut menggambarkan bahwa wajib pajak UMKM orang pribadi non karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama Karanganyar setuju dengan Kualitas Pelayanan Fiskus mebantuk wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dengan melakukan pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tiap pertanyaan kusioner Kualitas Pelayanan Fiskus yang mendapat skor rata-rata diatas 68%. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Safitri & Silalahi, 2020), mendapatkan pengaruh yang positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak.

#### Pengaruh Pemanfaatan *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa pemanfaatan *e-Filling* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, *pemanfaatan e-Filling* dapat menghemat waktu dan biaya bagi wajib pajak karena menggunakan media online, wajib pajak tidak perlu menunggu antrian cukup diam dirumah dan mengunjungi web DJP, oleh karena itu wajib pajak mendapatkan kemudahan tersebut, maka wajib pajak akan bersikap lebih patuh dalam melapor SPT karena sudah mendapatkan kemudahan dalam melaporkan kewajiban pajaknya.

Hal ini dapat dilihat dari statistik deskriptif menunjukkan bahwa Pemanfaatan *e - Filling* tergolong baik yaitu sebesar 70% dengan mayoritas jawaban responden sangat setuju dan setuju.



Hal tersebut menggambarkan bahwa wajib pajak UMKM orang pribadi non karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama Karanganyar setuju bahwa dengan pemanfaatan sistem *e - Filling* memudahkan wajib pajak dalam melapor SPT tahunan. Hal ini dapat dilihat bahwa pada tiap item pertanyaan kuesioner pemanfaatan *e - Filling* memiliki skor rata-rata diatas 68%. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurhasanah, 2020), bahwa implementasi dari penerapan e-Filling memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, didapat bahwa variabel Penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling*, berdampak signifikan kepada Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel penerapan *Self Assessment System* memiliki dampak substansial pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki dampak substansial pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Pemanfaatan *e - Filling* mempunyai dampak substansial pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa apabila responden memiliki pemanfaatan *e - filling* yang mumpuni maka secara otomatis akan bersikap patuh terhadap kewajiban pajaknya.

## DAFTAR PUSTAKA

Agusningtyas, H. (2022, February 9). Kanwil DJP Jawa Tengah II Mencatat Penerimaan Pajak. <https://Magalangekspres.Disway.Id/Read/648138/Kanwil-Djp-Jawa-Tengah-Ii-Mencatat-Penerimaan-Pajak-Meningkat-Hingga-Agustus,1-1>.

Akib, M., & Amdayani, L. (2016). Analisis Penerapan Sistem E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi KPP Pratama Kendarai). *Jurna Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 40–52.

Astuti, D., & Achadiyah, B. N. (2016). PENGARUH Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pelaksanaan Self Assessment System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Rumah Kos (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i1.11474>

Ayu, G. L., Sriwiyanti, E., & Damanik, E. O. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah Accusi*, 4(1), 31–39. <https://doi.org/10.36985/jia.v4i1.347>

BI.go.id. (2022). Karya Kreatif Indonesia 2022. <https://www.bi.go.id/Id/KKI2022/Default.aspx>.

Damayanti. (2004). Pelaksanaan Self Assesment System menurut Persepsi Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan Salatiga. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 109–128.

Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ilyas, W. B., & Burton, R. (2019). *Hukum Pajak* (5th ed.). Salemba.

Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154.

Kurnia, K., & Fajarwati, R. A. (2022). Effect of education level, income level, and tax policy on taxpayer compliance during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Health Sciences*, 892–906. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS9.12336>

Lestari, P. A. S., Pratomo, D., & Asalam, A. G. (2019). Pengaruh Koneksi Politik dan Capital Intensity Terhadap Agresivitas Pajak. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(1), 41–54. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.15772>

Lisa Andriani, Djuli Sjafei Purba, & Damanik, E. O. P. (2021). Pengaruh Struktur Modal Dan Manajemen Laba Terhadap Pajak Penghasilan Badan Terhutang (Studi Empiris Perusahaan Sub Sektor Plastik Dan Kemasan Yang Terdaftar Di BEI Priode 2018 - 2020). *Jurnal Ilmiah Accusi*, 3(2), 124–131. <https://doi.org/10.36985/jia.v3i2.131>

Megawangi, C. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Seriawan*, 19(3), 2348–2377.

Murti, G. T., Nazar, M. R., & Wardoyo, D. U. (2022). Pendampingan UMKM dalam



- Melakukan Pembentukan Badan Usaha Melalui Pendanaan Lembaga Keuangan . *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademis*, 1(4), 54–59.
- Nisrina, N. I. A., & Hendratno. (2021). Pengaruh Self Assesment System, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *E-Proceeding of Management*, 8(6), 1–7.
- Nurhasanah, R. H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal STIESA*, 1(6), 63–78.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus* (10th ed.). Salemba Empat.
- Resmi. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus* (Sartika, Ed.; 11th ed.). Salemba empat.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2).  
<https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Santika. (2023, March 2). Ini Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak 2022, DJP Klaim Kenaikan pada 2023. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/>, 1–1.
- Saragih, M., Martina, S., Tarigan, V., Tarigan, W. J., & Purba, D. S. (2022). Sosialisasi e-Filing terhadap Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kecamatan Siantar Timur. *Majalah Ilmiah UPI YPTK*, 31-36
- Saragih, R. C., Eva Sriwiyanti, & Vitryani Tarigan. (2021). Pengaruh Faktor Demografi (Usia, Jenis Kelamin Dan Tingkat Pendidikan) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Siantar Barat. *Jurnal Ilmiah Accusi*, 3(2), 117–123.  
<https://doi.org/10.36985/jia.v3i2.130>
- Setiyoningrum, Try, A., Tinangon, Jantje, & Wokas. (2015). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 9(4), 53–65.
- Shaleh, K., Sukmawati, F., Arwaty, D., Ferry Mulyawan M, H., & Nababan, D. (2023). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Wilayah Bandung Tengah. *Jurnal Ekuilnومي*, 5(1), 133-139
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabet.
- Suhayati, E., & Rahayu. (2010). *AUDITING, Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Graha Ilmu.
- Sukmadilaga, C., Ritchi, H., Suciati, H., & Lestari, T. U. (2019). Digital Financial Reporting Practices among Public Listed Mining Companies in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(2), 1116–1133.
- Sundari, S. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Self Assessment System terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 55.  
<https://doi.org/10.33603/jka.v3i1.2114>
- Tarigan, W. J., Purba, D. S., Tarigan, V., & Sinaga, M. H. (2022). Perencanaan Pajak untuk Meminimalkan Pajak dalam Memilih Bentuk Usaha pada UD. *Mekar Sari Pematangsiantar. Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 225-237.
- Utami Widya Karlina, & Mukhlizul Hamdi Ethika. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Urnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154.
- Wijaya, Triyanto, & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cirebon Satu. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 5917–5922.

