

## SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN *E-FILING* DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Wahyuni

Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Makassar

e-mail: [wahyuni@unismuh.ac.id](mailto:wahyuni@unismuh.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh : Pertama, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Kedua, kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Ketiga, penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Keempat, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang didistribusikan secara langsung kepada responden. Populasi dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Teknik sampel menggunakan *Incidental sampling* dengan menggunakan rumus Slovin maka total sampel adalah 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Analisis data dengan pendekatan regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa : Pertama, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Kedua, kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Ketiga, penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Keempat, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci** : sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan e-filing, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak

### Abstract

*This study aims to examine the effect of: First, positive and significant socialization of taxation on taxpayer compliance; Second, the quality of Fiskus service has a positive and significant effect on taxpayer compliance; Third, the application of e-filing has a positive and significant effect on taxpayer compliance and Fourth, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. This study uses quantitative methods with data collection in this study using questionnaires that were distributed directly to respondents. The population in this study is an individual taxpayer who is registered at the South Makassar KPP Pratama. The sampling technique used incidental sampling using the Slovin formula, so the total sample was 100 individual taxpayers registered at the South Makassar KPP Pratama. Data analysis with multiple linear regression approach. The results of the study found that: First, socialization of taxation has a positive and significant effect on taxpayer compliance; Second, the quality of Fiskus service has a positive and significant effect on taxpayer compliance; Third, the application of e-filing has a positive and significant effect on taxpayer compliance and Fourth, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords** : socialization of taxation, the quality of Fiskus service, the application of e-filing, tax sanctions, taxpayer compliance

## PENDAHULUAN

Peningkatan penerimaan pajak tidak terlepas dari keikutsertaan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Perpajakan merupakan sumber pendapatan terbesar dalam komposisi APBN. Sebagai sumber utama APBN, penerimaan pajak digunakan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu peran perpajakan dalam APBN begitu besar, pemerintah akan terus bekerja keras untuk meningkatkan perpajakan.

Situasi actual menunjukkan bahwa hingga saat ini, penerimaan pajak nasional belum maksimal. Realisasi penerimaan pajak setiap tahun belum memenuhi target.

**Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Kantor DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Tahun 2018- 2019 (dalam Jutaan Rupiah)**

Uraian	Realisasi s/d 31 Des 2018	Prosentase Pencapaian	Realisasi s/d 31 Des 2019	Prosentase Pencapaian
Pajak Penghasilan	7.916.984	94,07%	7.442.977	93,03%
PPN dan PPnBM	6.896.220	83,54%	5.407.686	93,73%
PBB dan BPHTB	123.497	133,09%	104.492	148,41%
Pajak Lainnya	224.780	83,16%	189.188	90,70%
Jumlah	15.161.482	89,44%	13.144.343	93,91%

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (2020)

Tabel di atas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak penghasilan tahun 2018 mencapai 94,07% sedangkan realisasi penerimaan pajak penghasilan tahun 2019 mencapai 93,03%. Walaupun penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya namun Salah satu tanda belum tercapainya target pajak adalah keefektifan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*), Wajib Pajak tidak membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka pendapatan pajak juga akan semakin tinggi, dan sebaliknya.

Kriteria wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, wajib pajak patuh adalah sebagai berikut : 1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir. 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengatur atau menunda pembayaran pajak 3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu lebih dari 10 tahun. 4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dengan memadai dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5% 5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan

pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Pentingnya membayar terus disosialisasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak terus mensosialisasikan. Direktur Jemderal Pajak selalu berjanji untuk memberikan informasi tersebut melalui konsultasi atau sosialisasi, sehingga Wajib Pajak dapat mengetahui lebih lanjut dan memahami informasi tersebut (Lianty et al., 2017). Sosialisasi yang baik dan efisien akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak itu sendiri. Semakin tinggi intensitas pengetahuan yang diterima maka kesadaran wajib pajak akan hak dan kewajiban perpajakan secara bertahap dapat meningkat (Wardani & Wati, 2018).

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Direktur Administrasi Perpajakan Negara untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat khususnya agar Wajib Pajak memahami segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan, termasuk peraturan dan tata cara perpajakan, secara tepat (Vionita & Kristanto, 2018). Hasil penelitian (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018), (Fadhilatunisa, 2021), (Fitria, 2021) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin sering dilakukan sosialisasi perpajakan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Maka dirumuskan hipotesis :

H1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus. Jika petugas pajak memberikan informasi yang akurat, petugas pajak, termasuk prosedur penghitungan, pelaporan dan pelaporan, serta tindak pidana yang tidak melanggar aturan dan SOP yang berlaku, dianggap memenuhi syarat. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak di bidang perpajakan (Wijayanto, 2018).

Pada kenyataannya, masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Nugroho et al., 2016).

Hasil penelitian (Erlina et al., 2018), (Kurniati & Rizqi, 2019) dan (Rifana, 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan perpajakan sangat baik, maka akan meningkatkan persepsi wajib pajak tentang pelayanan dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Siregar, 2019). Maka dirumuskan hipotesis :

H2 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP) saat mengajukan/mengajukan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga telah menerapkan program online untuk melakukan perubahan yang memudahkan wajib pajak dalam mengajukan dan

membayar pajak. Salah satu program *online* tersebut adalah sistem pengarsipan elektronik atau *E-filing* sebagai wujud dari reformasi perpajakan. Aplikasi e-filing yang menggunakan jaringan internet tentunya menuntut wajib pajak harus mengerti dan memahami cara mengoperasikan internet (Amin, Marlinah, et al., 2021).

*E-Filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-Filing*, WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat WP semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian (Solichah & Soewarno, 2019), (Siregar, 2019), (Mochtar, 2020) dan (Fadhilatunisa, 2021) menemukan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Filing* membantu wajib pajak mempersiapkan, memproses, dan melaporkan pajak ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Amin, 2017). Maka dirumuskan hipotesis :

H3 : Penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan sanksi pajak dilakukan agar Wajib Pajak dapat mematuhi peraturan dengan memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak adalah jaminan terhadap ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan yang telah ditetapkan yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak (Amin & Mispa, 2020). Undang-Undang Perpajakan menjelaskan ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Amin, Wahyuni, et al., 2021).

Hasil penelitian (Noviyanti et al., 2020), (Mulyati & Ismanto, 2021) dan (Aqiila & Furqon, 2021) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai dan menjadi semakin meningkat (Siamena et al., 2017).

Maka dirumuskan hipotesis :

H4 : Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan *saintific* untuk menguji pembenaran hipotesis yang diajukan dengan statistik sampai menemukan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Teknik sampel menggunakan *Insidental sampling* dengan menggunakan rumus Slovin maka total sampel adalah 100 orang wajib pajak orang

pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Pengumpulan data dalam penelitian adalah dengan membagikan langsung kuesioner kepada para responden. Kuesioner yang disusun dengan Skala *Likert* 5 poin.

Model Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan wajib pajak

X1 : Sosialisasi perpajakan

X2 : Pelayanan fiskus

X3 : Penerapan *e-filing*

X4 : Sanksi pajak

$\alpha$  : Konstanta.

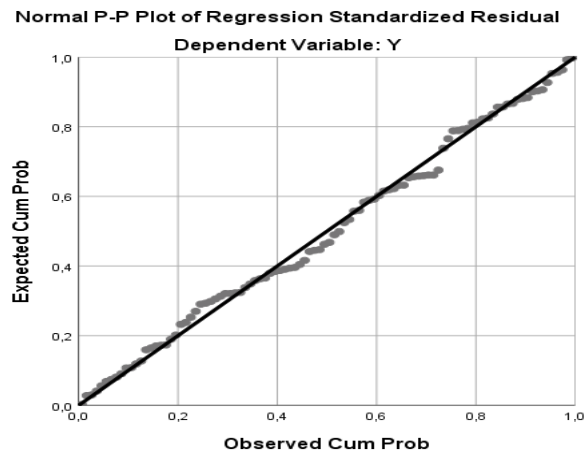
$\beta$  : Koefisien Regresi.

e : Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Penelitian ini menguji normalitas data digunakan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Sumber : Data yang diolah, 2021

Berdasarkan gambar 1 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

### Hasil Uji Multikolinieritas

Untuk menguji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *VIF* (*Variance Inflation Faktor*). Jika nilai *VIF* tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

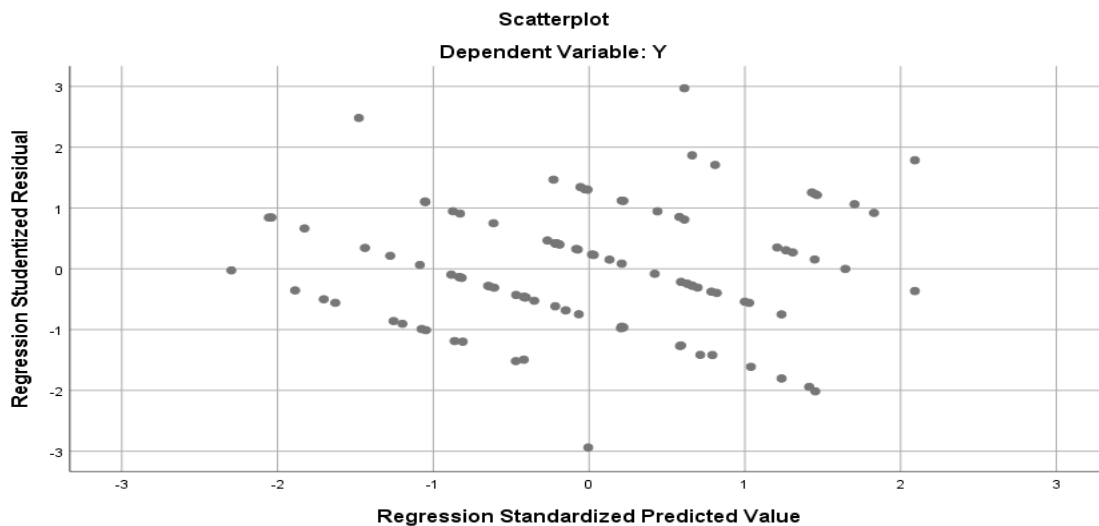
**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sosialisasi perpajakan	.964	1.073
Pelayanan fiskus	.956	1.046
Penerapan <i>e-filing</i>	1.000	1.000
Sanksi pajak	.929	1.077

Sumber : Data yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1, terlihat bahwa dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolonearitas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data yang diolah, 2021

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dalam penelitian ini, digunakan uji heteroskedastisitas dengan metode uji Grafik yaitu dengan melihat penyebaran titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah model atau pola tertentu yang jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda.

**Tabel 3. Model Persamaan Regresi  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
1	(Constant)	,292	,576		,506	,614
	X1	,474	,078	,497	6,066	,000
	X2	,173	,086	,165	2,008	,047
	X3	,152	,072	,169	2,102	,038
	X4	,144	,070	,171	2,052	,043

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 0,292 + 0,474 X_1 + 0,173 X_2 + 0,152 X_3 + 0,144 X_4 + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta adalah 0,292 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen (sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak bernilai nol (0)), maka nilai variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 29,20%.
- Koefisien regresi sosialisasi perpajakan ( $b_1$ ) adalah 0,474 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,474 jika nilai variabel  $X_1$  mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel sosialisasi perpajakan ( $X_1$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin sering dilakukan sosialisasi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus ( $b_2$ ) adalah 0,173 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,173 jika nilai variabel  $X_2$  mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin bagus kualitas pelayanan fiskus yang dirasakan oleh wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
- Koefisien regresi penerapan *e-filing* ( $b_3$ ) adalah 0,152 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,152 jika nilai variabel  $X_3$  mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel penerapan *e-filing* ( $X_3$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin banyak wajib pajak yang menerapkan *e-filing*, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

- e) Koefisien regresi sanksi pajak ( $b_4$ ) adalah 0,144 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,144 jika nilai variabel  $X_4$  mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel sanksi pajak ( $X_4$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin ketat sanksi, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

### Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

**Tabel 4. Hasil Uji  $R^2$   
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,622 <sup>a</sup>	,386	,360	,24299

Sumber: Data yang diolah, 2021

Dari tabel 3 di atas terdapat angka R sebesar 0,622 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan keempat variabel independennya (sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak) kuat. Sedangkan nilai R square sebesar 0,386 atau 38,60% ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak sebesar 38,60% sedangkan sisanya 61,40% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Semakin sering sosialisasi maka masyarakat akan semakin banyak mendapatkan informasi perpajakan yang sebagian masyarakat belum mengetahuinya, sehingga masyarakat akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018), (Fadhilatunisa, 2021), (Fitria, 2021) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang masalah perpajakan agar dapat memberikan pemahaman yang baik tentang dalam hal prosedur atau peraturan perpajakan dengan cara yang telah ditentukan (Ainul, 2021).

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap Wajib Pajak



dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak (fiskus) yang melayani langsung Wajib Pajak dengan sopan santun, ramah (memberikan sapa, senyum, dan salam), tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan. Selain itu Wajib Pajak juga mendapatkan pelayanan dari petugas pajak (fiskus) mulai dari pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat, petugas pajak (fiskus) baik petugas konseling (helpdesk) atau Account Representative (AR) siaga dalam melayani pertanyaan Wajib Pajak, dan sebagainya.

Hasil penelitian (Erlina et al., 2018), (Kurniati & Rizqi, 2019) dan (Rifana, 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan perpajakan sangat baik, maka akan meningkatkan persepsi wajib pajak tentang pelayanan dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Siregar, 2019)

### **Pengaruh Penerapan e-filing Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem *e-filing* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak untuk melaporkan kewajiban pajaknya, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan.

Hasil penelitian (Solichah & Soewarno, 2019), (Siregar, 2019), (Mochtar, 2020) dan (Fadhilatunisa, 2021) menemukan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Filing* membantu wajib pajak mempersiapkan, memproses, dan melaporkan pajak ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Amin, 2017). Wajib pajak akan merasa mendapat kemudahan dengan adanya modernisasi sistem sehingga mereka lebih taat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Kurniati & Rizqi, 2019)

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Semakin ketat sanksinya, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Amin, 2021). Oleh karena itu, sangat penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi perpajakan untuk memahami akibat hukum dari tindakannya. Sejalan dengan hasil penelitian ini, (Siamena et al., 2017) mengemukakan bahwa semakin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai dan menjadi semakin meningkat

Hasil penelitian (Noviyanti et al., 2020), (Mulyati & Ismanto, 2021) dan (Aqila & Furqon, 2021) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak dalam peraturan perpajakan di Indonesia meliputi: denda, bunga, dan kenaikan atas pajak terutang. Sanksi pajak bertujuan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat lebih patuh lagi di masa depan. Sanksi perpajakan berlaku bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Vionita & Kristanto, 2018).

### **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pertama, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Kedua, kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Ketiga, penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Keempat, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Disarankan untuk penelitian selanjutnya, menambah variabel independen, yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebagaimana diketahui bahwa besar pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak seperti variabel penerapan e-SPT, moralitas pajak, lingkungan sosial wajib pajak, kepuasan wajib pajak dan lain-lain.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ainul, N. K. I. K. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 15(1), 9–19.
- Amin, A. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 14(2).
- Amin, A. (2021). KARAKTERISTIK PERSONAL, MORALITAS PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *EBA Journal: Journal Economic, Bussines Dan Accounting*, 8(1), 1–12.
- Amin, A., Marlinah, A., & Sukmawati, S. (2021). ASPEK E-FILING DENGAN KETAATAN WAJIB PAJAK MELALUI MODERASI KECAKAPAN INTERNET DAN BIAYA KETAATAN. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 18(1), 46–54.
- Amin, A., & Mispa, S. (2020). Dimension of Taxpayer Perception Regarding Tax Evation Actions. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 1(3), 25–32.
- Amin, A., Wahyuni, W., & Ibrahim, M. (2021). Taxpayer Compliance: Aspects of Tax Digitalization and Tax Sanctions. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 2(1), 43–49.
- Aqiila, A., & Furqon, I. K. (2021). Pengaruh sistem e-filing, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. *KINERJA*, 18(1), 1–7.
- Erlina, E., Ratnawati, V., & Andreas, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI NON KARYAWAN: KONDISI KEUANGAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI EMPIRIS PADA WPOP NON KARYAWAN DI WILAYAH KPP PRATAMA BENGKALIS). *Jurnal Akuntansi (Media Riset Akuntansi & Keuangan)*, 7(1).
- Fadhilatunisa, D. (2021). PENGARUH SISTEM E-FILLING, E-SPT DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Makassar

- Selatan). *JURNAL BISNIS & AKUNTANSI UNSURYA*, 6(2).
- Fitria, R. (2021). PENERAPAN E-FILING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK. *JURNAL AKUNTANSI*, 10(1), 107–115.
- Kurniati, E. R., & Rizqi, F. (2019). 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). *Medikonis*, 19(1), 1–15.
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & Kurnia, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65.
- Mochtar, R. H. (2020). Pengaruh Penerapan Pajak Sistem E-Filing, Pemahaman Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *INSPIRASI: JURNAL ILMU-ILMU SOSIAL*, 17(2), 327–334.
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 139–155.
- Noviyanti, A., Saprudin, S., & Dewi, S. (2020). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, TARIF PAJAK DAN PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS DI KPP CEMPAKA PUTIH). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 4(1), 67–76.
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, 2(2).
- Rifana, D. A. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1).
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Siregar, Y. (2019). Pengaruh Penerapan E-filling Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. *BENING*, 6(1), 242–255.
- Solichah, N. N., & Soewarno, N. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 4(2).
- Vionita, V., & Kristanto, S. B. (2018). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN ADANYA SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN BAGI PROSPECTIVE TAXPAYER. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10(2), 81–91.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan

---

wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33–54.

Wijayanto, A. (2018). Pelayanan Fiskus, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 118–131.