

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI
PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN, PENERAPAN
E-FILLING DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KOTA
SEMARANG**

(Studi kasus di KPP Pratama Candisari Semarang Tahun 2022)



MANUSRIPT

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana
Pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Semarang

Di susun oleh:

Elisa Rosana Dewi

E2B018023

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

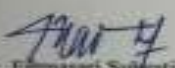
Nama Mahasiswa	: Elisa Rosana Dewi
Nomor Induk Mahasiswa	: E2B018023
Fakultas/ Program Studi	: Ekonomi/ S1 Akuntansi
Judul Usulan Penelitian Skripsi	: Pengaruh Persepsi Kenadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Penerapan E-Filing dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang (Studi Kasus di KPP Candisari Tahun 2022)

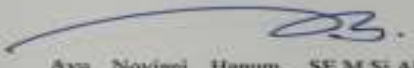
Telah memenuhi syarat dan dinyatakan lengkap sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, 22 Mei 2023

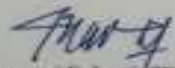
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Fatmasari Sukesti, SE.,M.Si
NIDN : 0622056603


Ayu Noviani Hanum, SE,M.Si,Akt
NIDN: 0623118001

Mengetahui, Ketua Program Studi S1 Akuntansi


Dr. Fatmasari Sukesti, SE.,M.Si
NIDN: 0622056603

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

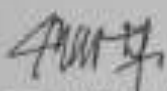
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Elina Romana Dewi
Nomor Induk Mahasiswa : E2B018023
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi/ S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Penerapan E-filing dan Pelayanan Fisikua Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Candi Sari Semarang Tahun 2022)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 12 Mei 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji

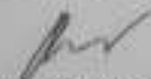
1. Pembimbing 1


(Dr. Fatmawati Sukesi, SE, M.Si)
NIDN: 0622056603

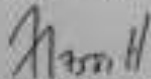
2. Pembimbing 2


(Aya Noviani Hani, SE, M.Si, Akt)
NIDN: 0623118001

3. Penguji 1


(R. E. Wibowo, A.S SE, Ak. CA)
NIDN: 0622037004

4. Penguji 2


(A. Wiyah, SE, M.Si)
NIDN: 0607058102

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA
KEPATUHAN, PENERAPAN E-FILLING DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKOTA
SEMARANG**

(Studi Kasus di KPP Pratama Candisari Semarang Tahun 2022)

Elisa Rosana Dewi
(E2B018023)

Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Semarang

Email: elisarosana80@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, penerapan e-filling dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang).

Penelitian ini merupakan penelitian yang datanya bersifat kuantitatif yakni berupa data angka. Pengambilan sampel dilakukan dengan menerapkan rumus *solvin* dan kriteria yang telah ditentukan dengan hasil 110 responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dalam bentuk pernyataan dan pertanyaan. Teknik Analisa data dalam penelitian ini yaitu asumsi klasik dan uji linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap WPOP di KPP Pratama Candisari Semarang, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap WPOP di KPP Pratama Candisari Semarang, biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap WPOP di KPP Pratama Candisari Semarang, penerapan e-filling berpengaruh positif signifikan terhadap WPOP di KPP Pratama Candisari Semarang, sedangkan pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap WPOP di KPP Pratama Candisari Semarang.

Kata Kunci: *Kesadaran Perpajakan, Sanksi perpajakan, Biaya Kepatuhan, Penerapan E-filling, Pelayanan Fiskus.*

IMPACT OF TAX AWARENESS, TAXATION SANCTIONS, COST OF COMPLIANCE, APPLICATION OF E-FILLING AND FISCUS SERVICE ON THE COMPLIANCE OF PERSONAL TAXPAYERS IN SEMARANG CITY

(Case Study at KPP Pratama Candisari Semarang in 2022)

Elisa Rosana Dewi

(E2B018023)

Accounting Study Program, Muhammadiyah University Semarang

Email: elisarosana80@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of tax awareness, tax sanctions, compliance costs, the application of e-filling and tax authorities' services on individual taxpayer compliance (case study at the Candisari Semarang Primary Tax Service Office).

This research is quantitative data research in the form of numerical data. Sampling was carried out by applying the Solvin formula and predetermined criteria with the results of 110 respondents registered at the Candisari Semarang Primary Tax Service Office. data collection methods using questionnaire methods in the form of statements and questions. Data analysis techniques in this study are classical assumption tests and multiple linear tests.

The results of this study indicate that tax awareness has a significant positive effect on WPOP at KPP Pratama Candisari Semarang, tax penalties have a significant positive effect on WPOP at KPP Pratama Candisari Semarang, compliance costs have an insignificant effect on WPOP at KPP Pratama Candisari Semarang, the application of e-filling has a significant positive effect on WPOP at KPP Pratama Candisari Semarang, while tax authorities' services have a significant positive effect on WPOP at KPP Pratama Candisari Semarang.

Keywords: Tax Awareness, Tax Sanctions, Compliance Costs, Implementation of E-filing, Fiscal Services.

1. PENDAHULUAN

Masalah pajak merupakan masalah bagi negara dan setiap orang yang hidup disuatu negara harus berurusan dengan pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara indonesia yang berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. , kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam sistem *self assessment*, pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki penghasilan tertentu, sehingga wajib membayarkan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data target dan realisasi penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi 5 tahun terakhir di atas dapat dilihat penerimaan dari sektor pajak belum maksimal dan belum mencapai target yang di inginkan. Jumlah ini terlihat bahwa di tahun 2017 bahwa wajib pajak orang pribadi terdaftar 114.543 dan sebanyak 72.586 wajib pajak orang terdaftar efektif namun hanya 56.511 wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT. Dan di tahun 2018 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 120.981 dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang efektif 78.367 dan hanya 51.955 yang menyampaikan SPT. Di tahun 2019 wajib pajak

orang pribadi yang terdaftar 127.492 dan wajib pajak orang pribadi efektif sebanyak 84.787 dan yang menyampaikan SPT 54.990. di tahun 2020 bahwa wajib pajak orang pribadi terdaftar sebanyak 148.316 dan jumlah wajib pajak orang pribadi efektif sebanyak 89.278 dan yang menyampaikan SPT sebesar 51.690. di tahun 2021 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 156.460 dan wajib pajak orang pribadi yang efektif sebanyak 94.083 namun hanya 55.467 wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT. Dari data yang diperoleh dari KPP Pratama Candisari Semarang bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi jumlah wajib pajak yang melapor SPT belum mencapai target yang diharapkan.

kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dapat dilihat dalam suatu perilaku berupa pandangan dari wajib pajak itu sendiri yang menyertakan keyakinan, pengetahuan, serta penalaran dan kecenderungan dalam bertindak (Ratnasari, 2020). Apabila pajak hanya diketahui tanpa dipahami dan tidak dilaksanakan, berarti dapat dikatakan bahwa kesadaran hukum orang tersebut terhadap pajak masih rendah. Agar dapat mewujudkan sadar dan peduli terhadap pajak, seorang wajib pajak harus dapat mengakui, memahami, menghargai, serta mampu menaati peraturan-peraturan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang – Undang merupakan rambu – rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi (Erica, 2021).

Sanksi Perpajakan diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, dan biasanya sanksi ini diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak.

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam melaksanakan biaya kepatuhan wajib pajak, wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah dikenakan kepada mereka. E-filing merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara Online yang realtime kepada kantor pajak. Penerapan E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jendral Pajak dengan tujuan agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakan dalam pelaporan SPT sesuai yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (Sari, 2021).

Fiskus adalah seorang pegawai yang memiliki kewenangan dalam pemungutan pajak. Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Sementara itu, kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya pelayanan secara baik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan research gap diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi “**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN, PENERAPAN E-FILLING DAN PELAYANAN FISKUS**

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SEMARANG”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori Perilaku Terencana

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) pertama kali di cetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980. Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia dalam *Theory of Planned Behavior* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Hubungan antara *theory of planned behaviour* dengan kesadaran perpajakan. Kesadaran perpajakan merupakan kondisi wajib pajak paham akan pentingnya membayar pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, hubungan antara sanksi perpajakan dengan *theory of planned behavior*.

Sanksi perpajakan merupakan hukuman yang diberikan kepada orang-orang yang melanggar peraturan sanksi perpajakan berkaitan dengan perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Selanjutnya hubungan antara biaya kepatuhan dengan *theory of planned behaviour*. Biaya kepatuhan merupakan biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Biaya kepatuhan berkaitan dengan *theory of planned behaviour* maka seseorang individu yang menanggung biaya

kepatuhan yang besar dan memberatkan akan cenderung melakukan penggelapan pajak. Selanjutnya hubungan antara e-filling dengan *theory of planned behaviour*. E-filling merupakan penerapan yang mudah dalam pengoprasianya untuk melaporkan SPT. Penerapan e-filling berkaitan dengan *theory of planned behaviour* merupakan tingkah laku yang dapat mempengaruhi perilaku untuk melakukan kewajiban perpajakan. Selanjutnya hubungan antara pelayanan fiscus dengan *theory of planned behavio*. Pelayanan fiscus merupakan cara petugas pajak membantu dalam mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang diperlukan. Pelayanan fiscus berkaitan dengan *theory of planned behaviour* adanya pelayanan yang baik akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayar kewajibannya karena wajib pajak akan merasa senang dan di mudahkan serta terbantu dalam mrnyelesaikan kewajiban

2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Fitria et al., 2021). Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang – undang yang berlaku.

2.1.3 Kesadaran Perpajakan

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak yang paham akan pentingnya membayar pajak dengan dasar pengetahuan mengenai perpajakan sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak

dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan (Arisandy, 2017). Bila seseorang hanya mengetahui saja berarti tingkat kesadaran wajib pajak masih rendah. Seharusnya untuk mewujudkan wajib pajak yang sadar akan perpajakan masyarakat harus selalu diberi pengetahuan perpajakan lalu mengakui pentingnya pajak, menghargai keputusan perpajakan serta mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.4 Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati dan dipatuhi atau dapat diartikan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Fitria et al., 2021). Jadi, sanksi perpajakan perlu dipahami agar kedepannya para wajib pajak bisa mengetahui apa yang seharusnya dan tidak seharusnya dilakukan terkait memenuhi kewajiban perpajakan, agar wajib pajak sendiri juga tidak dirugikan. diharapkan.

2.1.5 Biaya Kepatuhan

Complen cost adalah biaya – biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban. Besarnya biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan. Biaya kepatuhan pajak merupakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dalam rangka ikut mendukung pembangunan bangsa

dengan harapan dalam pemenuhannya dilakukan dengan sukarela (Suyati & Sugiharto, 2021).

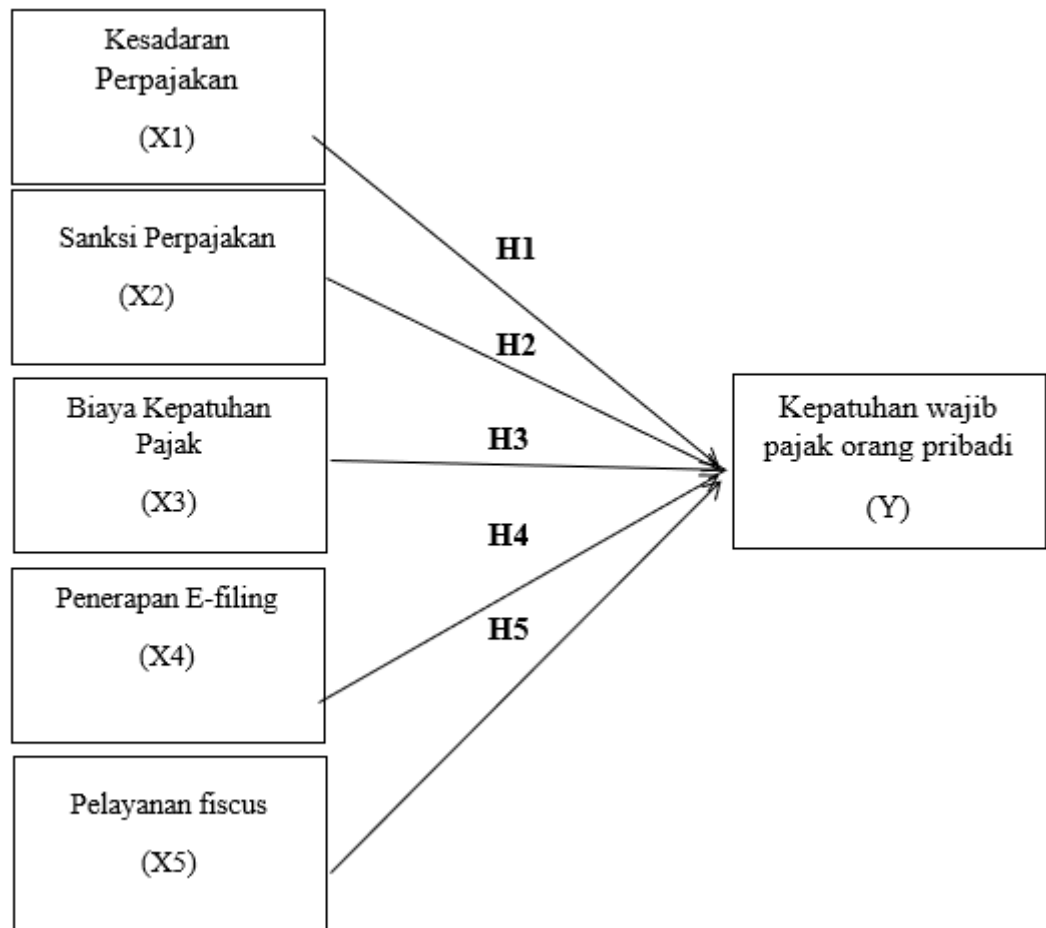
2.1.6 Penerpana E-filling

E-filling merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Undang-undang ketentuan PER-01/PJ/2014, *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *application service provider* (ASP).

2.1.7 Pelayanan Fiskus

Fiskus yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan bertindak jujur, kompetitif dan membantu mengatasi segala permasalahan pajak yang dihadapi wajib pajak dapat meningkatkan rasa patuh dalam membayar pajaknya. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak dilakukan dengan cara membantu serta memberikan pelayanan yang kompetitif yang dapat menciptakan kepuasan bagi wajib pajak (Aprilia & Fidiana Fer, 2021).

2.2 Kerangka Pemikiran



2.3 Perumusan Hipotesis

H1: Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3: Biaya Kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H4: Penerapan E-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H5: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang jumlah anggota populasi pada penelitian ini terdiri dari 156.460 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 responden. Penyebaran sampel pada penelitian ini dilakukan secara langsung penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus slovin.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini di peroleh dari data primer melalui metode survei menggunakan media angket (kuisisioner). Sejumlah pertanyaan diajukan

kepada responden diminta untuk menjawab sesuai pendapat mereka. Dalam mengukur pendapat responden digunakanlah Skala Likert.

3.4 Metode Anallisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah Uji Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastitas, Uji Analisis Linier Berganda, Uji parsial dan Uji Determinasi.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Perpajakan	110	20.00	45.00	32.6091	4.52332
Sanksi Perpajakan	110	17.00	45.00	30.4818	7.24250
Biaya Kepatuhan	110	18.00	30.00	23.4364	2.90374
Penerapan E-filling	110	20.00	52.00	33.5091	5.31873
Pelayanan Fiskus	110	18.00	35.00	26.4000	4.43960
WPOP	110	16.00	52.00	29.5364	6.74799
Valid N (listwise)	110				

Sumber : Output diolah menggunakan IBM Statistics SPSS 25

4.2 Uji Kualitas Data

4.2.1 Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
Kesadaran Perpajakan	X1.1	0,753	0,1882	Valid
	X1.2	0,768	0,1882	Valid

	X1.3	0,725	0,1882	Valid
	X1.4	0,730	0,1882	Valid
Sanksi Perpajakan	X2.1	0,848	0,1882	Valid
	X2.2	0,954	0,1882	Valid
	X2.3	0,986	0,1882	Valid
	X2.4	0,973	0,1882	Valid
Biaya Kepatuhan	X3.1	0,646	0,1882	Valid
	X3.2	0,585	0,1882	Valid
	X3.3	0,688	0,1882	Valid
	X3.4	0,684	0,1882	Valid
	X3.5	0,619	0,1882	Valid
	X3.6	0,604	0,1882	Valid
Penerapan E-filling	X4.1	0,813	0,1882	Valid
	X4.2	0,922	0,1882	Valid
	X4.3	0,923	0,1882	Valid
	X4.4	0,944	0,1882	Valid
	X4.5	0,944	0,1882	Valid
	X4.6	0,959	0,1882	Valid
	X4.7	0,804	0,1882	Valid
Pelayanan Fiskus	X5.1	0,711	0,1882	Valid
	X5.2	0,676	0,1882	Valid
	X5.3	0,706	0,1882	Valid
	X5.4	0,686	0,1882	Valid
	X5.5	0,642	0,1882	Valid
WPOP	Y.1	0,694	0,1882	Valid
	Y.2	0,773	0,1882	Valid
	Y.3	0,761	0,1882	Valid
	Y.4	0,697	0,1882	Valid

Sumber : data primer diolah SPSS

4.2.2 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	0,731	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,965	Reliabel
Biaya Kepatuhan	0,709	Reliabel
Penerapan E-filling	0,963	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,714	Reliabel
Wajib Pajak Orang Pribadi	0,710	Reliabel

Sumber : data primer diolah SPSS

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

	Unstandardized Residual	
N	110	
Asymp.sig. (2-tailed)	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber: Data Primer diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 4. 15 menunjukkan bahwa nilai Asymp sig (2-tailed) sebesar $0,200 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Multikolinearitas .

Variabel	Tolerance	VIF
Kesadaran Perpajakan	0,441	2.265
Sanksi Perpajakan	0,257	3.896
Biaya Kepatuhan	0,960	1.042
Penerapan E-filling	0,606	1.654
Pelayanan Fiskus	0,295	3.395

Sumber: Output diolah SPSS 25.

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	0,694	Bebas Heteroskedastitas
Sanksi Perpajakan	0,855	Bebas Heteroskedastitas
Biayaa Kepatuhan	0,280	Bebas Heteroskedastitas
Penerapan E-filling	0,429	Bebas Heteroskedastitas
Pelayanan Fiskus	0,274	Bebas Heteroskedastitas

Sumber : output diolah SPSS 25

4.3.3 Analisis Data

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel independen (Ghozali,2018:95).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	1.956	1.261		1.551	.124
Kesadaran	.221	.073	.273	3.036	.003
Sanksi	.285	.098	.298	2.910	.004
Biaya	-.035	.039	-.048	-.902	.369
E-filling	.213	.058	.246	3.682	.000
Fiskus	.208	.096	-.207	2.167	.033

Sumber : Output diolah SPSS 25

4.3.4 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independent dan variable dependen secara individual dalam menerangkan variasi dependen (Ghozali,2018:99).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	1.956	1.261		1.551	.124
Kesadaran	.221	.073	.273	3.036	.003
Sanksi	.285	.098	.298	2.910	.004
Biaya	-.035	.039	-.048	-.902	.369
E-filling	.213	.058	.246	3.682	.000
Fiskus	.208	.096	-.207	2.167	.033

Sumber : Output diolah SPSS 25

4.3.5 Uji Determinasi

R Square	Adjusted R square	Std. Error
0,762	0,751	1.537

Sumber : data primer yang diolah, 2023

Nilai R square sebesar 0,762. Hal ini menandakan bahwa 76,2% dari variabel penjelas dalam penelitian ini adalah variabel independen kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, penerapan e-filling dan pelayanan fiskus.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dibuktikan dengan nilai koefisien regresi β 0,221 serta diperoleh thitung 3.036 > ttabel 1,98217 dengan nilai signifikan sebesar $0,03 < 0,05$. Dengan demikian, menyatakan bahwa variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak yang tinggi akan tercapainya kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini berarti kesadaran wajib pajak dapat memberikan kontribusi dalam kemajuan pembangunan dan kesejahteraan rakyat. Apabila wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Anajarsari & Sriwijaya, 2019). Hasil penelitian ini

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rorong ,2017) dan (Anajarsari & Sriwijaya,2019) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi.

4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji statistik t menunjukan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dibuktikan dengan nilai koefisien regresi β 0,285 serta diperoleh thitung 2.910 > ttabel 1,98217 dengan nilai signifikan sebesar $0,04 < 0,05$. Dengan demikian, menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi

Sanksi perpajakan memenuhi kewajiban perpajakan dikarenakan wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan. Hal ini tentu sangat merugikan bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak akan takut untuk melanggar peraturan perpajakan yang berlaku dan akan cenderung patuh memenuhi kewajiban perpajakannya (Arisandy, 2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arisandy,2017) dan (Susanti & Suhono ,2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi.

4.4.3 Pengaruh Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji statistik t menunjukan bahwa variabel biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dibuktikan dengan nilai

koefisien regresi β -0,35 serta diperoleh t_{hitung} -0,902 > t_{tabel} 1,98217 dengan nilai signifikan sebesar $0,369 < 0,05$. Dengan demikian, menyatakan bahwa variabel biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi.

Biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kegiatan kewajiban perpajakannya sudah bukan menjadi alasan wajib pajak enggan membayar pajaknya. Artinya, tinggi atau rendahnya biaya kepatuhan pajak yang dibebankan kepada wajib pajak. biaya pajak merupakan biaya yang sudah pasti, sehingga sudah merupakan kewajiban bagi wajib pajak untuk membayarkan pajak (Dewi et al., 2022). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Kusumafanto, 2018) dan (Pratama, 2019) yang menunjukkan hasil bahwa biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.4.4 Pengaruh Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji statistik t menunjukan bahwa variabel penerapan e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dibuktikan dengan nilai koefisien regresi β 0,213 serta diperoleh t_{hitung} 3.682 > t_{tabel} 1,98217 dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Dengan demikian, menyatakan bahwa variabel penerapan e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi.

Penerapan e-filling meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan sangat membantu mempermudah dalam membayar pajak bagi wajib pajaknya, semakin baik penerapan e-filling yang diberikan oleh petugas pajak, maka

kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Puspita & Juliarsa, 2020) dan (Toldo Pratama & Susanti, 2021) yang menunjukkan penerapan e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.4.5 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa pelayanann fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dibuktikan dengan nilai koefisien regresi β -0,208 serta diperoleh $t_{hitung} -0,2167 > t_{tabel} 1,98217$ dengan nilai signifikan sebesar $0,33 < 0,05$. Dengan demikian, menyatakan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi.

Pelayanan fiskus meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin tinggi dan baik pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus, maka dapat meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khodijah et al., 2021) dan (Aprilia & Fidianaulia Fer, 2021) yang menunjukkan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, penerapan e-filling dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota

semarang (studi kasus di KPP candisari semarang). Data penelitian ini diambil jawaban kuesioner dari 110 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang yang sesuai kriteria. Berdasarkan analisis dan pengujian data dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Penerapan e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan keterbatasan yang dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penelitian ini yaitu:

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh kota semarang, dikarenakan peneliti hanya mengambil responden di KPP Pratama Semarang Candisari.

2. Objek penelitian ini hanya berfokus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan persepsi yang dimiliki responden. Penelitian hanya bersumber dari metode survey dengan menggunakan kuesioner.

5.3 Saran

1. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan menggunakan rumus lain dalam mengukur variabel-variabel penelitian agar hasil diperoleh dapat lebih baik dan mendapatkan analisis yang akurat.
2. Bagi kantor pelayanan pajak pratama candisari semarang berdasarkan hasil uji hipotesis yang signifikan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan fiskus dalam membantu wajib pajak untuk melapor SPT tahunan agar dapat meningkatkan kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga bisa mendorong peningkatan kepatuhan pajak di KPP Pratama Candisari Semarang.
3. Perlunya wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi untuk membayar pajaknya mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, K. D., & Widhiyani, N. L. S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 1343. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p19>
- Anjarsari, D. (2019). *Kesadaran Wajib Pajak*.
- Aprilia, A., & Fidianaulia Fer. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah*, 10(10), 1–17.
- Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Opera*, 56(9 SUPPLEMENT), 10. <https://doi.org/10.2307/j.ctt6wq448.53>
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71
- Denny, R. (2021). 1066-2437-1-Pb. *Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 09(03 Desember 2021), 1–18.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 129. <https://doi.org/10.31599/jmu.v3i1.857>
- Fitria, A., Sonjaya, Y., & Pasolo, M. R. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Accounting Journal Universitas Yapis Papua*, 2(2), 72–87.
- Fortuna, C. D., & Setiadi, S. (2022). Analisis Pengaruh Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penghasilan Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wpop Pada Kpp Pratama Bekasi Barat Periode 2016-2018). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 2(2), 79–88.
- Harefa, M. S., & Sidabutar, R. (2021). Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Economics and Business*, 2(2), 29–39.
- Hilmi Fauzan Kusumafanto. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan terhadap wajib pajak orang pribadi. *Bitkom Research*, 63(2), 1–3.
- I., E. R. A., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus,

- Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 136–148. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/18229>
- Gusti Agung Prama Yoga¹, T. I. A. L. A. D. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 16(1), 21–29. <http://ejournalfb.ukdw.ac.id/index.php/jrmb/article/view/369/351>
- Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 104–114. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1223>
- Keputusan Dirjen Pajak. (2004). *Keputusan Dirjen Pajak No.88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 mei 2004 tentang secara resmi meluncurkan suatu produk yakni e-filing atau electronic filling sistem.*
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Mentri keuangan indonesia. (2007). *Peraturan Mentri keuangan Republik Indonesia Nomer 192/PMK.03/2007 Menjelaskan tentang syarat - syarat menjadi wajib pajak patuh.*
- Penerapan, P., Filling, S. E., & Perpajakan, S. (2021). *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap*. 2(2), 104–109.
- Pradnyana, I., & Prena, P. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi. Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56–65. https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi<http://dx.doi.org/10.2225/we.18.1.993.56-65>
- Prof. Dr. Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung CV .Alfabeta.
- Puspita, K. A. S., & Juliarsa, G. (2020). Gede Juliarsa 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(2), 3066–3080.
- Putra, A. H. P. K. (2018). *Muhammad Fadhil Hamzah, Muhammad Reza Ramdani, Muslim, Aditya HPK Putra Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak 175. I, 175–184.*
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.

- Ratnasari, D. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 01, 221.
- Rexy Anugerah Pratama, E. M. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpanjakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm di kota padang*. 1(3), 1293–1306
- Rorong, E. N., Kalangi, L., & Runtu, T. (2017). Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 175–187. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17480.2017>
- Sari, N. W. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya*, 1(1), 47–59. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/25>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11, 1083. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i11.p04>
- Suyati, N., & Sugiharto, S. (2021). Pengaruh E-Filing, Kualitas Pelayanan, Audit dan Pemeriksaan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(2), 243–250. <https://doi.org/10.31599/jki.v21i2.628>
- Tarjo, & Kusumawati, I. (2012). Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan self assessment system suatu studi di Bangkalan. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 10(1), 101–120
- Toldo Pratama, N. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan e-filing Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(2), 232–242. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n2.p232-242>
- Wiryadana, I. B. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, dan E-filling Pada Kepatuhan WPOP Non PNS. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 1773. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i03.p06>