

Pengaruh Pengetahuan Pajak, *Self Assessment Sytem*, Pelayanan Fiskus dan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Arsita Fajria Hidayati*, Kartika Hendra Titisari, Sari Kurniati

Universitas Islam Batik Surakarta

*Correspondence email: arsita.fajriahidayati@gmail.com

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, self assessment system, Pelayanan Fiskal, dan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 4.975 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang aktif dan terdaftar selama tahun 2021 di KPP Pratama Klaten. Sampel penelitian adalah 100 responden, dengan metode simple random sampling. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, self assessment system dan pelayanan pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan e-Filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan; sistem penilaian mandiri; layanan fiskal; e-filing; kepatuhan wajib pajak

Abstract. *The purpose of this study was to examine and analyze the effect of tax knowledge, self-assessment system, Fiscal Service, and e-Filing on taxpayer compliance. This type of research is descriptive quantitative. The population in this study is 4,975 Micro, Small and Medium Enterprises that are active and registered during 2021 at KPP Pratama Klaten. The research sample was 100 respondents, with simple random sampling method. This study uses a questionnaire in data collection. The data analysis technique used multiple linear regression. The results showed that tax knowledge, self-assessment system and tax service services had a positive and significant effect on taxpayer compliance, while e- Filing had no effect on taxpayer compliance.*

Keywords: *tax knowledge; self-assessment system; Fiscal Service; e-Filing; taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Sumber penerimaan pajak mempunyai umur tidak terbatas, seiring bertambahnya jumlah penduduk semakin besar kemungkinan penerimaan pajak. Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik yang dapat dirasakan oleh semua orang.

Kewajiban membayar pajak diatur dalam Pasal 23A UUD 1945 yaitu pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. Salah satu wujud ketaatan warna negara Indonesia terhadap hukum yang berlaku adalah membayar pajak. Di Indonesia, berlaku 3 jenis sistem pemungutan pajak, yaitu *self assessment system*, *official assessment system*, *withholding assessment system*. Self assessment system merupakan kegiatan menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang dilakukan oleh wajib pajak sendiri, dengan begitu wajib pajak dapat mengetahui bagaimana proses pemotongan pajak. *Self assessment* memberikan kepercayaan kepada para wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri (Supadmi dan Andriyani, 2011). Dengan adanya *self assessment system* ini diharapkan wajib pajak dapat memahami mekanisme yang berlaku, tidak hanya mengandalkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun petugas pemungut pajak, dan memiliki dampak terhadap penerimaan negara.

Saat ini teknologi semakin berkembang pesat, teknologi dibuat sebaik mungkin untuk dapat mempermudah dalam penggunaannya dan dengan waktu yang seefektif mungkin. Dengan kemajuan teknologi saat ini DJP memanfaatkannya dengan membuat aplikasi-aplikasi perpajakan yang dapat mempermudah wajib pajak. Pembaharuan sistem yang pada kantor pajak, harapannya akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian Indonesia. DJP meluncurkan website www.djponline.pajak dalam website tersebut wajib pajak dapat mengakses beberapa item menu diantaranya adalah *electronic Filing* (e-Filing). E-Filing merupakan sebuah sistem yang mengatur cara penyampaian atau pelaporan pajak dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui penyedia jasa aplikasi yang dilakukan secara online dan real time. Dengan adanya e-Filing ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT. Selain itu, dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak dapat melakukannya dimanapun dan

kapanpun tidak harus datang ke kantor pelayanan pajak, hanya butuh koneksi internet saja sehingga tidak membutuhkan biaya lebih.

Saat ini, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) mulai mendominasi dan menjadi tonggak perekonomian di Indonesia. UMKM berkontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), namun kontribusi pajak dari sektor UMKM masih perlu untuk ditingkatkan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 sebagai peraturan pengganti dari Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013. Pemerintah menetapkan penurunan tarif pajak bagi UMKM sebesar 1% menjadi 0,5% yang tertuang dalam PP Nomor 23 tahun 2018. Penurunan tarif pajak ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah modal usaha sehingga UMKM menjadi semakin berkembang. Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Nasution dan Ferrian (2017) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Indrawan dan Binekas (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Asrinanda (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh. Penelitian Suleiman et al (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Septyana et al (2019) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Setyawati dan Cahjono (2017) menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Setyono (2017) menunjukkan bahwa *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi secara parsial mempunyai pengaruh signifikan positif. Penelitian Asrinanda (2018) menunjukkan bahwa *self assessment system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh. Penelitian Yahaya et al (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara pengetahuan tentang *self assessment system* dan perilaku kepatuhan di Nigeria. Selain itu penelitian Wulantari dan Putra (2020) menunjukkan bahwa penerapan *self assessment system* memiliki berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kota Denpasar.

Penelitian Winerungan (2013) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Nasution dan Ferrian (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Septyana et al (2019) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Sulistyawati et al (2022) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Defitri dan Fauziati (2018) menyatakan bahwa penggunaan e-Filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Diantini et al (2018) menunjukkan bahwa penerapan e-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Reschiwati et al (2019) menunjukkan bahwa e-Filing mempengaruhi kepatuhan UMKM dalam melaporkan pajak secara parsial. Penelitian Supriatiningsih dan Jamil (2021) menunjukkan bahwa e-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rustandi dan Erfiansyah (2021) menyatakan bahwa penerapan sistem e-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian terdahulu mengenai pengaruh pelayanan fiskus dan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu tujuan dalam penelitian ini adalah menguji kembali pengaruh pelayanan fiskus dan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menambahkan variabel pengetahuan pajak dan *self assessment system* terhadap UMKM di Kabupaten Klaten.

METODE

Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknis analisis data menggunakan regresi linear berganda. Populasi 4.975 UMKM yang aktif dan terdaftar di KPP Klaten selama tahun 2021. Teknik pengambilan sampel dengan simple random sampling dan diperoleh 100 UMKM.

HASIL

Tabel 1
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 tahun	6	6%
26-35 tahun	38	38%
36-45 tahun	38	38%
>45 tahun	18	18%
Total	100	100%

Sumber: data olahan

Tabel 1 dapat diketahui berdasarkan usia jumlah responden dengan usia 26- 35 tahun dan 36-45 tahun sama-sama sebanyak 38 orang dengan presentase masing-masing 38%, sedangkan untuk usia >25 tahun sebanyak 6 orang dengan presentasi 6% dan usia >45 tahun sebanyak 18 orang dengan presentase 18%. Sedangkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa perempuan mendominasi dalam penelitian ini dengan jumlah 52 orang atau 52%, sedangkan untuk laki-laki sebanyak 48 orang dengan presentase 48%. Sedangkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan sarjana mendominasi dalam penelitian ini dengan jumlah 54 orang atau 54%, sedangkan tingkat pendidikan diploma sebanyak 35 orang dengan presentase 35% dan tingkat pendidikan SMA sebanyak 11 orang dengan presentase 11%.

Tabel 2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Total	100	100%

Sumber: data olahan

Tabel 3
Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	11	11%
Diploma	35	35%
Sarjana	54	54%
Total	100	100%

Sumber: data olahan

Tabel 4
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Range	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Variance
X1	100	14	11	25	20,78	3,205	10,274
X2	100	22	13	35	28,89	4,895	23,957
X3	100	16	9	25	20,18	4,001	16,008
X4	100	15	10	25	20,05	3,560	12,674
Y	100	8	17	25	23,24	1,712	2,932
Valid N (listwise)	100						

Sumber: data olahan

Tabel 4 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan pajak dari 100 responden, mempunyai skor terendah (minimum) sebesar 11, skor tertinggi (maksimum) sebesar 25, rata-rata (mean) sebesar 20,78, serta standar deviasi (std. deviation) sebesar 3,205. Variabel *self assessment system* dari 100 responden, mempunyai skor terendah sebesar 13, skor tertinggi sebesar 35, rata-rata sebesar 28,89, serta standar deviasi sebesar 4,895. Variabel pelayanan fiskus dari 100 responden, mempunyai skor terendah sebesar 10, skor tertinggi sebesar 25, rata-rata sebesar 20,18, serta standar deviasi sebesar 4,001. Variabel *e-Filing* dari 100 responden, mempunyai skor terendah sebesar 10, skor tertinggi sebesar 25, rata-rata sebesar 20,05, serta standar deviasi sebesar 3,560. Variabel kepatuhan wajib pajak dari 100 responden, mempunyai skor terendah sebesar 17, skor tertinggi sebesar 25, rata-rata sebesar 23,24, serta standar deviasi sebesar 1,712.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Instrumen Pengetahuan Pajak

Variabel	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keputusan
Pengetahuan Pajak (X1)	X1.1	0,738	0,195	Valid
	X1.2	0,787	0,195	Valid
	X1.3	0,871	0,195	Valid
	X1.4	0,838	0,195	Valid
	X1.5	0,872	0,195	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 5 hasil uji validitas terhadap variabel pengetahuan pajak yang terdiri atas 5 butir pernyataan dinyatakan valid, karena pada Tabel 5 diketahui bahwa *r* hitung > *r* tabel. Tabel 6 hasil uji validitas terhadap variabel *self assessment system* yang terdiri atas 7 butir pernyataan dinyatakan valid, karena pada tabel 6 diketahui bahwa *r* hitung > *r* tabel. Sedangkan Tabel 7 hasil uji validitas terhadap variabel Pelayanan Fiskus yang terdiri atas 5 butir pernyataan dinyatakan valid, karena pada tabel 7 diketahui bahwa *r* hitung > *r* tabel.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Instrumen Self Assessment System

Variabel	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keputusan
Self Assessment System (X2)	X2.1	0,822	0,195	Valid
	X2.2	0,845	0,195	Valid
	X2.3	0,864	0,195	Valid
	X2.4	0,752	0,195	Valid
	X2.5	0,879	0,195	Valid
	X2.6	0,718	0,195	Valid
	X2.7	0,810	0,195	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Fiskus

Variabel	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keputusan
Pelayanan Fiskus (X3)	X3.1	0,819	0,195	Valid
	X3.2	0,861	0,195	Valid
	X3.3	0,778	0,195	Valid
	X3.4	0,867	0,195	Valid
	X3.5	0,830	0,195	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 8
Hasil Uji Validitas Instrumen e-Filing

Variabel	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keputusan
<i>e-Filing</i> (X4)	X4.1	0,836	0,195	Valid
	X4.2	0,831	0,195	Valid
	X4.3	0,824	0,195	Valid
	X4.4	0,786	0,195	Valid
	X4.5	0,747	0,195	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 8 hasil uji validitas terhadap variabel *e-Filing* yang terdiri atas 5 butir pernyataan dinyatakan valid, karena pada tabel 8 diketahui bahwa *r* hitung > *r* tabel. Tabel 9 hasil uji validitas terhadap variabel kepatuhan wajib pajak yang terdiri atas 5 butir pernyataan dinyatakan valid, karena pada Tabel 9 diketahui bahwa *r* hitung > *r* tabel.

Tabel 9
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keputusan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,687	0,195	Valid
	Y2	0,848	0,195	Valid
	Y3	0,844	0,195	Valid
	Y4	0,606	0,195	Valid
	Y5	0,434	0,195	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 10
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp Sig(2-tailed)	Keterangan	Distribusi
<i>Unstandardized-Residual</i>	0,063	P > 0,05	Normal

Sumber: data olahan

Hasil uji normalitas pada Tabel 10 menunjukkan nilai asymp sig > 0,05 sehingga data berdistribusi secara normal dan pengujian dapat dilanjutkan. Tabel 11 diketahui bahwa nilai *Tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas. Tabel 12 mengenai hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai sig > 0,05 sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam penelitian.

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	Standart	VIF	Standart	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0,479	> 0,10	2,087	< 10	Bebas multikolinieritas
<i>Self Assessment System</i>	0,361	> 0,10	2,767	< 10	Bebas multikolinieritas
Pelayanan Fiskus	0,500	> 0,10	2,000	< 10	Bebas multikolinieritas
<i>e-Filing</i>	0,405	> 0,10	2,470	< 10	Bebas multikolinieritas

Sumber: data olahan

Tabel 12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
Pengetahuan Pajak	0,162	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas
<i>Self Assessment System</i>	0,404	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas
Pelayanan Fiskus	0,256	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas
<i>e-Filing</i>	0,481	> 0,05	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: data olahan

Tabel 13
Hasil Uji Model Regresi Linier Berganda

Model	Unstandart Koef (B)
(Constant)	14,616
Pengetahuan Pajak	0,178
<i>Self Assessment System</i>	0,106
Pelayanan Fiskus	0,086
<i>e-Filing</i>	0,005

Sumber: data olahan

Tabel 13 mengenai hasil uji model regresi linier berganda, maka persamaan regresinya yaitu: $Y = 14,616 + 0,178X_1 + 0,106X_2 + 0,086X_3 + 0,005X_4$. Persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh pengetahuan pajak, *self assessment system*, pelayanan fiskus dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Arti dari persamaan regresi linier sederhana diatas yaitu:

1. Konstanta sebesar 14,616 menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan pajak, self assessment system, pelayanan fiskus, dan e-Filing bernilai konstan, maka kepatuhan wajib pajak bernilai 14,616.

2. Koefisien regresi variabel pengetahuan pajak sebesar 0,178 menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,178.
3. Koefisien regresi variabel *self assessment system* sebesar 0,106 menunjukkan bahwa apabila variabel *self assessment system* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,106.
4. Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus sebesar 0,086 menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan fiskus mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,086.
5. Koefisien regresi variabel *e-Filing* sebesar 0,005 menunjukkan bahwa apabila variabel *e-Filing* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,005.

Tabel 14
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Fhitung	Ftabel	Sig.	Taraf Signifikansi	Keterangan
Regression	29,336	>2,31	.000	< 0,05	Model Layak

Sumber: data olahan

Tabel 14 hasil perhitungan diperoleh $f_{hitung} = 29,336 > f_{tabel} = 2,31$, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka secara bersama-sama variabel pengetahuan pajak, *self assessment system*, pelayanan fiskus dan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 15
Hasil Uji Hipotesis (uji t)

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Taraf Signifikansi	Keterangan
Pengetahuan Pajak	3.369	> 1,98	.001	< 0,05	Diterima
<i>Self Assessment System</i>	2.661	> 1,98	.009	< 0,05	Diterima
Pelayanan Fiskus	2.073	> 1,98	.041	< 0,05	Diterima
<i>e-Filing</i>	0,105	> 1,98	.917	< 0,05	Ditolak

Sumber: data olahan

Tabel 15 mengenai hasil uji t diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 3.369 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $t 0,001 < 0,05$, maka hipotesis 1 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil uji t diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2.661 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $t 0,009 < 0,05$, maka hipotesis 2 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil uji t diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2.073 > t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $t 0,041 < 0,05$, maka hipotesis 3 diterima sehingga ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil uji t diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 0.105 < t_{tabel} = 1,98$, dengan signifikansi $t 0,917 < 0,05$, maka hipotesis 4 ditolak sehingga tidak ada pengaruh antara *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Tabel 16
Hasil Nilai Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square
0,553	0,534

Sumber: data olahan

Tabel 16 menunjukkan bahwa nilai *adjusted R*² sebesar 0,534, dapat dipahami bahwa 53,4% perubahan atau variasi Y disebabkan adanya perubahan atau variasi X. Sedangkan 46,6% disebabkan adanya perubahan variabel lain yang tidak masuk dalam model. Berdasarkan hasil pengujian yang tersaji pada Tabel 15 menunjukkan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dari hasil penelitian menunjukkan apabila pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat. Pengetahuan pajak merupakan pemahaman oleh wajib pajak mengenai dasar-dasar perpajakan, seperti mengenai peraturan pajak dan sistem pajak yang berlaku.

Hasil penelitian ini mendukung beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, seperti penelitian Nasution dan Ferrian (2017) terhadap wajib pajak pada Kota Binjai bahwa pengetahuan pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Indrawan dan Binekas (2018) terhadap pelaku UKM di Kota Cimahi juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Cimahi. Penelitian Asrinanda (2018) melakukan penelitian terhadap wajib pajak di Kota

Banda Aceh, hasilnya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh. Penelitian Suleiman *et al* (2018) yang melakukan penelitian di Nigeria menyatakan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Septyana *et al* (2019) terhadap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Utara menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Sejalan ini, dengan pengambilan responden penelitian yang berbeda-beda seperti yang diuraikan diatas mengenai pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh.

Berdasarkan hasil pengujian yang tersaji pada Tabel 15 menunjukkan *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dari hasil penelitian menunjukkan apabila *self assessment system* semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat. *Self assessment system* merupakan salah satu sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia, dimana wajib pajak diberikan kesempatan untuk melakukan menghitung, membayar, melaporkan pajak secara mandiri sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian ini mendukung diantaranya penelitian Setyawati dan Cahjono (2017) dengan sampel wajib pajak yang berada di Wilayah Surakarta menunjukkan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Setyono (2017) meneliti wajib pajak orang pribadi pada tahun 2016 yang terdaftar di KPP Pratama Jember menunjukkan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Penelitian Asrinanda (2018) meneliti wajib pajak di Kota Banda Aceh hasil penelitian menunjukkan bahwa *self assessment system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh. Penelitian Yahaya *et al* (2018) meneliti perusahaan domestik di Bursa Efek Nigeria dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif signifikan antara pengetahuan tentang *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Wulantari dan Putra (2020) meneliti orang pribadi sebagai pelaku UKM dan pekerja bebas di Kota Denpasar dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil pengujian yang tersaji pada Tabel 15 menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dari hasil penelitian menunjukkan apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat. Pelayanan fiskus merupakan jasa yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, seperti penelitian oleh Nasution dan Ferrian (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Septyana *et al* (2019) menyampaikan bahwa jasa fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak. Penelitian Sulistyawati *et al* (2022) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi, hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengujian yang tersaji pada Tabel 15 menunjukkan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dari hasil penelitian menunjukkan apabila *e-Filing* semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak UMKM tidak meningkat. *e-Filing* merupakan sebuah layanan yang diberikan DJP dalam membantu wajib pajak menyampaikan SPT secara online. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Defitri dan Fauziati (2018) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa penggunaan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Tetapi, penelitian ini tidak mendukung beberapa penelitian Diantini *et al* (2018) menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Reschiwati *et al* (2019) menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* mempengaruhi kepatuhan UMKM dalam melaporkan pajak secara parsial. Penelitian Supriatiningsih dan Jamil (2021) menunjukkan bahwa Kebijakan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rustandi dan Erfiansyah (2021) menyatakan bahwa sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan baik, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak memahami *self assessment system*, yaitu wajib pajak diberi kesempatan untuk menghitung, membayar, melaporkan sendiri atas pajaknya maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan petugas pajak dalam membantu wajib pajak dibidang administrasi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. *e-Filing* merupakan fasilitas yang diberikan DJP untuk membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPT secara online, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrinanda, Yossi Diantimala. 2018. The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10).
- Defitri, dan Fauziati Popi. 2018. The Effect of Demographic Factors and E-Filling Usage on Tax Compliance. *International Journal of Engineering & Technology*. 156-158
- Diantini, et al. 2018. Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*. 9(1)
- Indrawan, Rizki dan Binekas, Bani. 2018. Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM Understanding of Taxes and Knowledge of Taxes on Compliance with SME Taxpayers. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(3), 2018, 419-428
- Nasution dan Jamil. 2017. Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi kasus: KPP Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*. 1(1)
- Reschiwati, et al. 2019. Account representative roles, e filling and MSMEs in tax compliance. *International Journal Of Business Ecosystem & Strategy*.
- Rustandi dan Erfiansyah, Erfan. 2021. Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Garut. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3)
- Septyana, et al. 2019. Effect of Taxation Knowledge, Fiscus Service, and Tax Sanctions on Tax Obligation Compliance with Tax Amnesty as Moderated Variables. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*. 6(6).
- Setyawati, Endang dan Cahjono, Mardanung Patmo. Pengaruh Self Assessment System dan Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Komputerisasi Akuntansi*. 13(1)
- Setyono, Dwi Agus. 2017. Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Sulistiyawati, et al. 2022. The Effect of Tax Understanding, Taxpayer Awareness, Tax Socialization and Fiscus Service on Taxpayer Compliance of Personal Persons. *International Journal of Socialand Management Studies (IJOSMAS)*, 3(1)
- Supadmi, Ni Luh., dan Wiwik Andriyani. 2011. Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi pada Pelaksanaan Self Assesement System dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*
- Supriatiningsih, dan Jamil, Firhan Saefta. 2021. Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. STIE Muhammadiyah. Jakarta.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3).
- Wulantari, Ni Putu Ayu Siska dan Putra, I Made Endra Lesmana. 2020. Pengaruh Penerapan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Waji Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Universitas Hindu Indonesia
- Yahaya, Abba, dan Suleiman, 2018. Influence of Corporate Taxpayers Knowledge on Tax Compliance Behaviour under Self assessment System in Nigeria. *International Journal of Management, Accounting and Economics*. 5(5).