

PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Cutliyana Sianipar¹, Sunarto Wage²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

Email: pb170810257@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify how much influence the implementation of E-filing, Tax Knowledge and Service Quality has on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. This data collection was carried out using a questionnaire which was measured using a Likert scale. The population taken in this study are individual taxpayers who have been registered at KPP Pratama Batam Selatan totaling 346,849 people and the sampling technique is carried out using the slovin formula calculation. personal. The data analysis method used in this study is quantitative data analysis with data collection techniques, namely descriptive analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, F test, T test and determination test. . The data is processed using SPSS 25. The results show that E-filing affects taxpayer compliance, tax knowledge affects taxpayer compliance, service quality affects taxpayer compliance and together with e-filing, tax knowledge and service quality affects compliance. taxpayers at KPP Pratama South Batam.

Keywords: Taxpayer Compliance; E-filing; Tax Knowledge; Service quality.

PENDAHULUAN

Pendapatan pemerintah Indonesia asalnya dari bermacam sektor yang semuanya dipergunakan teruntuk pembiayaan pembangunan serta menaikkan kesejahteraan keseluruhan rakyat Indonesia. Asal sumber penerimaan negara salah satunya yang terbilang potensial ialah dari sektor penerimaan pajak. Penerimaan negara inilah yang berdampak signifikan pada roda pemerintahan. Pajak pemerintah. Di beberapa negara maju, orang atau pembayar pajak mereka membayar pajak secara teratur. Untuk itu, peran negara pada pemenuhan kewajiban perpajakan berdasar Kitab Undang-undang Perpajakan diharapkan sangat tinggi guna meningkatkan penerimaan pajak secara optimal. Menurut Nasution & Ferrian (2017:207) pajak merupakan salah satu pendapatan terpenting untuk meningkatkan pendapatan di bidang

perpajakan, dan kode pajak telah banyak mengalami perbaikan, penambahan bahkan perubahan.

Penerimaan pajak dipergunakan sebagai pembiayaan pembangunan negara yang mencakup di berbagai bidang. Hasil pajaknya ini bisa mendorong perekonomian sebagai upaya pencapaian tujuan pembangunan negara. Pembangunan negara merupakan agenda yang teratur serta berkesinambungan yang bertujuan guna peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, kita perlu memperhatikan masalah keuangan untuk pembangunan. Upaya yang dilakukan untuk membuat negara mandiri dalam pendanaan pembangunan dengan menyelidiki sumber-sumber pendanaan dari dalam negeri (Rioni & Saraswati, 2018:160).

Pajak berperan penting pada pembangunan Indonesia. Perihal

tersebut berdasar pada *system* perpajakan Indonesia, yaitu *system self-assessment* yang mana ialah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak (WP) guna menetapkan berapa besaran pajak yang akan dibayarnya. WP aktif perihal perhitungan, penyetoran serta pelaporan pajaknya. Meningkatnya penerimaan pajak yang berjalan dari periode tahun ke tahun, tetapi pajak yang dibayarkan ke kas negara belum bisa dinyatakan optimal sebab tak memenuhi target pendapatan yang sudah ditentukan. Salah satu penyebab rendahnya tingkat penerimaan pajak ialah terdapat penghindaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan badan. Hal ini disebabkan oleh bermacam aspek yang ada di lingkungan masyarakat, WP dan lingkungan Ditjen Pajak sendiri (Nindya & Wibisono, 2019:1).

Kepatuhan WP yakni salah satu pokok keberhasilan pemungutan pajak, sehingga jika WP memenuhi kewajiban perpajakan yang lebih tinggi, mustahil tak tercapai target penerimaan pajaknya. Tidak mudah teruntuk menaikkan kepatuhan WP pada pemenuhan kewajiban perpajakannya. Masyarakat telah enggan membayarkan pajak karena tidak berdampak langsung pada hidup mereka. Kepatuhan WP pada memenuhi kewajiban perpajakannya disebabkan berbagai faktor (Agustini & Widhiyani, 2019:1344). Untuk meningkatkan kepatuhan WP, administrasi perpajakan berupaya teruntuk mensosialisasikan informasi dan peraturan perpajakan tentang pentingnya pembayaran dan pelaporan pajak dengan mengimplementasikan sistem e-filing guna mempermudah WP serta bisa memberi pelayanan yang berkualitas.

Salah satu tahapan awal perihal menciptakan sistem baru pelayanan perpajakan dengan basis online di Batam, harapannya bisa meningkatkan kepuasan dan kepatuhan WP dengan adanya pelayanan yang lebih berkualitas kepada WP adalah penerapan e-filing. E-filing adalah layanan Wajib Pajak untuk mengisi dan

mengirimkan SPT secara elektronik lewat internet, sistem pelaporan pajak online real-time online, lewat laman resmi Direktorat Jenderal Administrasi Pajak, atau oleh Penyedia Layanan Aplikasi sebagaimana ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan diterapkannya Sistem Pengisian Informasi Elektronik atau e-filing akan memberikan kemudahan pada WP saat penyusunan dan penyampaian SPT, sebab bisa diajukan kapanpun, dimanapun, serta akan mengurangi biaya dan waktu WP teruntuk pengarsipan, pengisian dan penyampaian SPT (Awaloedin & Maulana, 2018:3).

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting dalam membantu WP mencukupi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan, artinya WP mengetahui informasi tentang dasar pengenaan pajak, sehingga wajib pajak siap untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berjalan. Pengetahuan perpajakan individu WP bisa dilakukan pengukuran dari wawasan pengetahuan dan pemahamannya tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawabnya sebagai WP. Pengetahuan WP terkait perpajakan yang baik bisa meminimalkan penghindaran pajak (Tresnalyani & Jati, 2018:583). Wajib Pajak yang mengetahui dan sepenuhnya mematuhi ketetapan peraturan perundang-undangan perpajakan bisa mengajukan laporan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun terdapat masih terbilang banyak masyarakat Indonesia yang belum mengerti cara melaporkan pajak, mereka berprofesi sebagai pegawai swasta dan negeri, khususnya wajib pajak orang pribadi. Potensi pajak Indonesia berpeluang sangat besar, tetapi belum dipergunakan dengan maksimal (Rahayu, 2017:16).

Memastikan pelayanan wajib pajak yang berkualitas merupakan upaya salah satu peningkatan kepatuhan WP. Pelayanan yang sempurna bagi WP seharusnya memberikan rasa aman dan kepuasan kepada wajib pajak, serta meningkatkan kemampuan mereka untuk mematuhi kewajiban

perpajakannya. Kualitas pelayanan yakni perbandingan diantara pelayanan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen. Pemenuhan kewajiban perpajakan WP tergantung pada bagaimana fiskus memberi pelayanan terbaik pada WP. Sebab itu, fiskus perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan guna peningkatan kepatuhan WP dengan memosisikan WP sebagai pelanggan organisasi perusahaan yang paling berguna (Zuraeva & Rulandari, 2020:37).

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Menurut alinea pertama pasal 1 hukum bilangan. 28 Tahun 2007 terkait Perubahan Ke-3 atas Peraturan Umum Tahun 1983 serta Undang-Undang terkait Tata Cara Perpajakan, pengertian pajak ialah sebagai berikut:

“Pajak pada hakekatnya berkekuatan hukum, wajib dibayarkan kepada negara tanpa imbalan langsung, dan merupakan iuran wajib yang dipergunakan sebagai kepentingan negara teruntuk kemakmuran rakyat bersama’. Menurut Tulenan, Sondakh & Pinatik (2017:297) Pajak adalah pajak dapat langsung dibuktikan dan disetorkan secara sah (wajib) ke kas negara tanpa adanya feedback secara langsung (kontraperstasi) Pembayaran pajak memiliki fungsi yang berbeda.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak berarti kepatuhan pada penerapan ketentuan atau peraturan perpajakan yang diharuskan atau disyaratkan peraturan perundang-undangan perpajakan. WP yang taat ialah WP yang memahami dan menjalankan perpajakannya dengan baik, hak dan kewajiban WP berdasar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang ada. Kewajiban dan hak WP tersebut harus dilaksanakan secara seimbang. Jika WP memenuhi kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dapat memperoleh haknya (Rioni & Saraswati, 2018:161).

Wajib pajak harus patuh, karena ini adalah tujuan terpenting dari pemeriksaan pajak untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya. Ini membuat wajib pajak mengetahui bahwa mereka mematuhi kewajiban mereka setelah dilakukannya pengecekan. Apabila Wajib Pajak tidak dapat memenuhi kewajibannya, maka perlu diberikan pengertian yang insentif untuk memotivasi WP teruntuk memenuhi kewajibannya dan perbaikan diri di masa mendatang. Pemenuhan kewajiban perpajakan pada hakikatnya merupakan tindakan yang harus dilakukan oleh WP guna mencukupi kewajibannya menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berjalan. Ada 2 jenis kepatuhan yakni formal dan material. Kepatuhan formal yakni pemenuhan kewajiban WP berdasar ketetapan UU perpajakan, dan kepatuhan material ialah pelaksanaan ketentuan isi dan jiwa UU perpajakan yang harus dipatuhi WP (Lazuardini, Suyanti & Priyono, 2018:27).

E-Filing

Menurut Nurlaela (2017:3) e-filing adalah metode pelaporan SPT berbasis sistem secara online, real time yang bisa dikirimkan lewat ASP, yang ditetapkan DJP sebagai perusahaan penerima berkas. E-filing adalah bagian dari sistem manajemen pajak yang dipergunakan sebagai penyampaian SPT online secara real-time pada otoritas pajak. Dengan demikian, pengaplikasian sistem e-filing ialah tahapan atau metode yang menggunakan sistem yang dipakai DJP guna penyampaian SPT secara real time online. Berdasarkan sumber daya yang tersedia di web www.pajak.go.id, pengaplikasian sistem e-filing memberikan berbagai manfaat kepada WP lewat laman web DJP, antara lain: bisa melakukan pelaporan pajak kapan dan dimanapun dalam waktu sehari-hari 24 jam selama 7 hari karena e-filing menggunakan internet. Akses ke website DJP gratis, sehingga biaya pelaporan SPT rendah.

Pengetahuan Pajak

lalah tahapan mengubah sikap WP atau kelompok WP dan penataan perilakunya menuju kedewasaan

manusia melalui upaya pendidikan dan pelatihan. Pengetahuan perpajakan berarti bahwa WP mengerti UU, ketentuan, dan tata cara perpajakan yang sesuai. Mengetahui peraturan perpajakan melalui pendidikan formal dan nonformal ada dampak positif pada persepsi WP terhadap pajak. Pengetahuan terkait undang-undang perpajakan pada sistem perpajakan yang baru memberikan kepercayaan kepada WP guna menghitung, mengajukan, serta menilai sendiri pajak yang belum dibayar. Untuk itu, penting untuk memiliki pengetahuan hukum perpajakan yang memadai dan kompetensi di bidang perpajakan (Nasution & Ferrian, 2017:208).

Pengetahuan tentang UU perpajakan sangat penting guna mendorong perilaku patuh. Jika WP tak memahami apa UU perpajakan, bagaimana WP bisa mematuhi? Penghindaran pajak dapat diminimalisir jika WP punya wawasan perpajakan yang memadai. Informasi perpajakan ini akan membantu WP tetap patuh dan meningkatkan kepatuhan saat membayar pajak. Wajib pajak yang akrab dengan pajak membayar pajaknya dengan sadar dan patuh. Mereka tahu bagaimana mengalirkan pendapatan sampai akhirnya mereka merasakan manfaat dari membayar pajak. Jika WP memiliki info perpajakan yang cukup, WP akan mematuhi pembayaran pajak. Jika wajib pajak mengetahui undang-undang perpajakan, mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan tingkatkan kepatuhan WP (Rahayu, 2017:18).

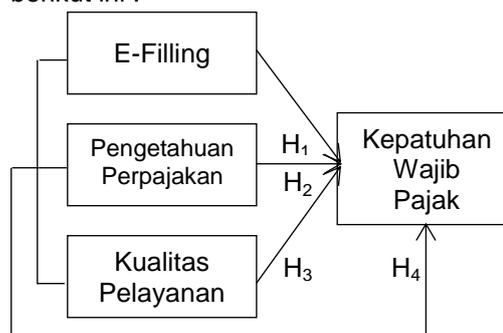
Kualitas Pelayanan

lalah tingkatan kelebihan yang diinginkan dan pengendalian kelebihan itu guna pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kepatuhan padaseorang wajib pajak atas kewajiban perpajakannya bergantung pada sejauh mana fiskus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas tertinggi pada WP. Sebab itu, petugas pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan guna tingkatkan kepatuhan WP dengan memposisikan WP sebagai

customer service yang terbaik. Menilai betapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada WP dalam rangka tingkatkan kepatuhan WP, Departemen Jenderal Pajak (DJP) telah mengidentifikasi standar pelayanan unggulan yang harus diterapkan kepada semua WP. Tertuang dalam Surat Edaran SE-45/PJ/2007 pada 5 Oktober 2007 oleh Direktur Pajak atas Service m Excellence (Zuraeva & Rulandari, 2020:40).

Kerangka Penelitian

Riset ini menerangkan terkait pengaruh E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan WP. Sehingga didapatkan riset ini pada penjabaran berikut ini :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran (Sumber: Data Penelitian, 2021)

METODE PENELITIAN

Definis Operasional Variabel

Variabel Dependen (Y)

Variabel terikatnya yakni Kepatuhan WP (Y). Pada penelitian ini, kepatuhan WP diartikan sebagai keadaan dimana WP memahami atau berupaya mengerti keseluruhan ketentuan UU perpajakan, dengan mengisi formulir pajak secara jelas serta lengkap, menghitung total pajak yang belum dibayar dan melakukan pembayaran jumlah pajak yang harus dibayar tepat waktu.

Variabel Independen

E-Filling (X1)

lalah layanan yang menggunakan internet untuk mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik, baik dengan sendiri ataupun

bersamaan, di situs web atau aplikasi penyedia layanan Kantor Pelayanan Pajak, maka WP tak diperlukan identifikasi, aspek, cetak seluruh formulir laporan serta minta mereka menunggu tanda tangan manual.

Pengetahuan Perpajakan (X2)

Pengetahuan perpajakan artinya memahami peraturan umum dan tata cara perpajakan (KUP), seperti tata cara mengajukan SPT, cara dan tempat pembayaran, denda, batasan periode waktu penyampaian atau lapor SPT.

Kualitas Pelayanan (X3)

ialah perpajakan yang dimaksud yakni kemampuan WP untuk melakukan pelayanan perpajakan yang paling sesuai bagi WP dan dengan demikian kepuasan WP atas pelayanan yang diberikan petugas pajak.

Populasi Dan Sampel

Seluruh populasi dalam survei ini terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan sebanyak 346.849 wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020. Perhitungan menggunakan rumus *Slovin* juga meningkatkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi 400 sampel WPOP yang terdaftar sebagai Wajib Pajak orang pribadi di KPP Platama Batam Selatan.

Jenis, Sumber, Dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Dan Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data survei.

HASIL DAN PEMBAHASAN Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Analisa Deskriptif

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Y.T	400	29.00	45.00	39.5825	3.19275
X1.T	400	25.00	45.00	39.3750	3.21562
X2.T	400	23.00	45.00	39.1325	3.33207
X3.T	400	24.00	45.00	39.2825	3.35497
Valid N	400				

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Hasil penilaian responden pada variabel kepatuhan WP (Y) hasilnya angka minimum 29,00 dan angka maksimum 45.00. Angka rerata (mean) variabel kepatuhan WP ialah 39,5825 dengan standar deviasi 3,19275.

Hasil penilaian responden pada variabel E-Filing (X1) hasilnya angka minimum 25,00 dan angka maksimum 45,00. Angka rerata (mean) variabel E-Filing ialah 39,3750 dengan standar deviasi 3,21562.

Hasil penilaian responden pada variabel pengetahuan pajak (X2)

hasilnya angka minimum 23.00 dan angka maksimum 45.00. Angka rerata (mean) variabel pengetahuan pajak ialah 39,1325 dengan standar deviasi 3,33207.

Hasil penilaian responden pada variabel kualitas pelayanan (X3) hasilnya angka minimum 24.00 dan angka maksimum 45.00. Angka rerata (mean) variabel kualitas pelayanan ialah 39,2825 dengan standar deviasi 3,35497.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Kepatuhan WP		Penjelasan
	r hitung	r tabel	
Y.1	,350		
Y.2	,442		
Y.3	,474		
Y.4	,453		
Y.5	,458	,098	Valid
Y.6	,504		
Y.7	,526		
Y.8	,583		
Y.9	,622		
X1.1	,454		
X1.2	,558		
X1.3	,478		
X1.4	,423		
X1.5	,478	,098	Valid
X1.6	,465		
X1.7	,515		
X1.8	,535		
X1.9	,574		
X2.1	,410		
X2.2	,514		
X2.3	,413		
X2.4	,538		
X2.5	,476		
X2.6	,475		
X2.7	,517		
X2.8	,595		
X2.9	,559	0,098	Valid
X3.2	,502		
X3.3	,407		
X3.4	,482		
X3.5	,529		
X3.6	,475		
X3.7	,520		
X3.8	,520		
X3.9	,616		

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Tabel diatas bisa terlihat besar kecilnya koefisien korelasi semua pertanyaan dan semua variabel yang berhubungan dengan Kepatuhan WP (Y), E-filing (X1), Pemahaman Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) adalah r hitungnya > 0,098. Oleh karena

itu, bisa ditarik kesimpulan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner riset ini dikatakan valid, yaitu berbagai pertanyaan pada kuesioner itu layak untuk dipergunakan sebagai alat pengukuran data.

Uji Reabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Alpha cronbach</i>	Penjelasan
Kepatuhan WP (Y)	,607	Reliabel
Kesadaran WP (X1)	,616	
Pemahaman Pajak (X2)	,625	
Sanksi Perpajakan (X3)	,623	

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Penjabaran tabel itu, bisa dikatakan semua variabel adalah Kepatuhan WP (Y), X1, X2 dan Kualitas Pelayanan

(X3). Angka Koefisien Cronbach melebihi 0,6. Artinya semua variabel ini dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Rerata	.0000000
	Std. Deviation	2.40306834
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	+	.038
	-	-.042
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 ^c

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Tabel perhitungan tersebut, bisa ditinjau bahwa angka Sig. memiliki angka 0,80 yang mana angka tersebut melebihi 0,05. Sebab itu, dari hasil data

yang dijabarkan tersebut bisa didapatkan kesimpulan yakni data residual distribusinya normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

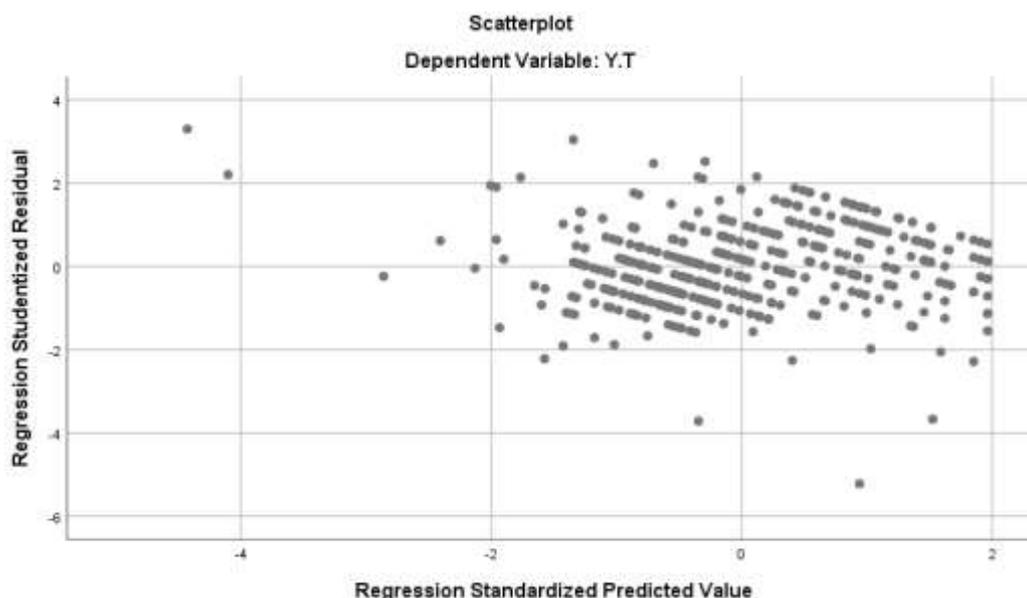
Model	Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
E-Filing	.442	2.261
Pengetahuan Pajak	.433	2.309
Kualitas Pelayanan	.589	1.697

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Hasil tabel itu bisa diperlihatkan pada bagian Collinearity Statistics kolom Tolerance semua variabel memiliki nilai > 0,10 dan di bagian kolom VIF

keseluruhan variabel bernilai <10. Artinya riset ini tak memiliki tanda-tanda multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Pada hasil tersebut bisa dilihat di sebaran banyak titik-titik tak ada penumpukan yang terletak tak hanya diatas serta dibawah dan sebaran titik tak membentuk suatu model yang bergelombang secara melebar

kemudian menyempit serta melebar. Maka bisa diambil kesimpulan, dalam penelitian terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.438	1.659		6.896	.000
	E-Filing	.264	.056	.266	4.678	.000
	Pengetahuan Pajak	.336	.055	.350	6.096	.000
	Kualitas Pelayanan	.117	.047	.123	2.500	.013

a. Dependent Variable: Y.T

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

$$Y = 11.438 + .264 + .336 + .117$$

Konstanta model regresi memiliki nilai positif senilai 11,438, perihal ini memperlihatkan bahwa apabila variabel

bebas X1, X2, X3 (E-filing, Pengetahuan Pajak serta Kualitas Pelayanan) bernilai 0 maka diasumsikan tidak terjadi perubahan. Sehingga akan

menambahkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak senilai 11,438.

Pada variabel E-Filing (X1) memiliki koefisien regresi senilai 0,264 sehingga tiap kenaikan 1 point pada variabel E-filing akan menaikkan tingkat Kepatuhan WP 0,264 dengan asumsi variabel lainnya bernilai 0.

Pada variabel Pengetahuan Pajak (X2) Memiliki koefisien regresi senilai 0,336 sehingga setiap kenaikan 1 point

pada variabel Pengetahuan Pajak akan menaikkan tingkat Kepatuhan WP 0,336 dengan asumsi variabel lainnya bernilai 0.

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X3) Memiliki koefisien regresi senilai 0,117 sehingga tiap kenaikan 1 point variabel Kualitas Pelayanan akan menaikkan tingkat Kepatuhan WP 0,117 dengan asumsi variabel lainnya bernilai 0.

Uji t

Tabel 7. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.438	1.659		6.896	.000
	E-Filing	.264	.056	.266	4.678	.000
	Pengetahuan Pajak	.336	.055	.350	6.096	.000
	Kualitas Pelayanan	.117	.047	.123	2.500	.013

a. Dependent Variable: Y.T

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

E-Filing (X1) punya angka t hitung 4,678 yang berarti $> t$ tabel (4,678 $>$ 1,966) Dan punya angka sig. 0,000 artinya angka itu nilainya lebih sedikit dari tingkat signya (0,000 $<$ 5 persen). Bisa diambil kesimpulan, E-Filing ada dampak signifikan pada Kepatuhan WP. Sehingga hipotesis ke-1 diterima.

Pengetahuan Pajak (X2) punya angka t hitung 6,096 yang artinya $> t$ tabel (6,096 $>$ 1,966) serta memiliki angka sig. 0,000 artinya angka itu nilainya lebih sedikit dari tingkat signya (0,000 $<$ 5 persen). Bisa diambil

kesimpulan bahwa Pengetahuan Pajak ada dampak signifikan pada Kepatuhan WP. Sehingga hipotesis ke-2 tersebut diterima.

Kualitas Pelayanan (X3) memiliki angka t hitungnya 2,500 yang berarti $> t$ tabel (2,500 $>$ 1,966) serta memiliki angka sig. 0,000 yang artinya angka itu bernilai lebih sedikit dari tingkat signya (0,013 $<$ 0,05). Bisa ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan ada dampak signifikan pada Kepatuhan WP. Sehingga hipotesis ke-3 diterima.

Uji f

Tabel 8. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1763.157	3	587.719	101.009	.000 ^b
	Residual	2304.120	396	5.818		
	Total	4067.278	399			

a. Dependent Variable: Y.T

b. Predictors: (Constant), X3.T, X1.T, X2.T

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Pada tabel tersebut bisa ditinjau angka F hitung 101,009 yang berarti $> F$ tabel (101,009 $>$ 2,63) serta memiliki angka sig. 0,000 artinya lebih sedikit

dari tingkat signya (0,000 $<$ 5 persen). Sehingga bisa didapatkan kesimpulan bahwa secara bersamaan E-Filing (X1), Pengetahuan Pajak (X2) dan Kualiatas

Pelayanan (X3) ada dampak signifikan pada Kepatuhan WP (Y). Sehingga

hipotesis ke-4 diterima.

Uji Determinasi

Tabel 9. Hasil Pengujian Determinasi

Model	R	R ²	Adj. R ²	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.433	.429	2.41215

a. Predictors: (Constant), X3.T, X1.T, X2.T
b. Dependent Variable: Y.T

(Sumber: Hasil penelitian menggunakan SPSS 25, 2021).

Dari tabel tersebut bisa ditinjau angka Adjust R² 0,429 artinya X1, X2, dan X3 dapat memberi pengaruh Y

sebesar 42,9% dan sisanya diterangkan oleh variabel lainnya di luar riset ini.

SIMPULAN

Dari hasil pengolahan data serta berbagai pembahasan tersebut bisa diambil kesimpulan yakni :

Hasil pengolahan uji t dan pembahasan tersebut bisa dilihat angka t hitung 4,678 dan angka sig. nya 0,000. Sehingga E-Filing ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

Hasil pengolahan uji t dan pembahasan tersebut bisa dilihat angka t hitung 6,096 dan angka sig. nya 0,000. Sehingga pengetahuan pajak adad pengaruh positif signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

Hasil pengolahan uji t dan pembahasan tersebut bisa dilihat angka t hitung 2,500 dan angka sig. nya 0,013. Sehingga kualitas pelayanan ada dampak positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

Hasil pengolahan uji F dan pembahasan itu bisa ditinjau angka F hitung 101,009 dan nilai sig nya 2,63. Sehingga E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan ada pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, K. D., & Widhiyani, N. L. S. (2019). *Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 27 No 2.
- Awaloedin, D. T., & Maulana, M. A. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Internet Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimanggis (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Depok Cimanggis)*. 7 No 2.
- Lazuardini, E. R., Susyanti, H. J., & Priyono, A. A. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Selatan)*.
- Nasution, A. P., & Ferrian, M. (2017). *Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus : Kpp Pratama Binjai)*. 1 No 1.
- Nindya, Y. K., & Wibisono, N. (2019).

Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. 8 No 1.

Nurlaela, L. (2017). *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Garut. 2 No 2.*

Rahayu, N. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 1 No 1.*

Rioni, Y. S., & Saraswati, D. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. 9 No 1.*

Tresnalyani, N. K. M., & Jati, I. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 24 No 1.*

Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung.*

Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). 2 No 1.*