

Pengaruh pemahaman wajib pajak, pengaplikasian sistem e-filing, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pph pasal 21

Nova Dwi Hernanik^{1✉}, Puji Handayati²

¹Faculty Economic and Business, Wisnuwardhana University

²Management Science, State University of Malang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Penghasilan Pasal 21 Pada Pegawai Teknis di PDAM Kota Malang, (2) Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak Penghasilan Pasal 21 Pada Pegawai Teknis di PDAM Malang Kota, (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan PPh Pasal 21 Pada Pegawai Teknis di PDAM Kota Malang, dan (4) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Penerapan Sistem E-Filing, dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara bersama-sama dengan Pemenuhan PPh Pasal 21 Pegawai Teknis di PDAM Kota Miskin. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer dari kuesioner. Responden sasaran dalam penelitian ini adalah 83 responden namun data responden yang dapat diolah adalah 74 jawaban responden. Metode pengujian dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS Versi 20.

Kata kunci: Kepatuhan terhadap PPh pasal 21; pemahaman wajib pajak; penerapan sistem e-filing dan kualitas layanan fiskus

The effect of taxpayer understanding, application of e-filing system, and quality of tax service service on tax compliance article 21

Abstract

This study aims to determine (1) The Effect of Understanding Taxpayers on Article 21 Income Tax Obedience on Technical Employees in PDAM Malang City, (2) The Effect of E-Filing System Implementation on Article 21 Income Tax Compliance on Technical Employees in PDAM Malang City, (3) The Effect of Fiscus Service Quality on the Compliance of Article 21 Income Tax on Technical Employees in PDAM Malang City, and (4) The Influence of Taxpayer Understanding, Application of E-Filing System, and Quality of Fiscus Service together with the Compliance of Article 21 Income Tax on Technical Employees in Municipal PDAMs Poor. Sampling in this study using purposive sampling is sampling based on criteria determined by researchers. Data collection in this study is primary data from questionnaires. The target respondents in this study were 83 respondents but respondent data that could be processed were 74 respondents' answers. The testing method in this study is to use Validity Test, Reliability Test and Analysis of Multiple Linear Regression with SPSS Version 20.

Key words: *Compliance with article 21 income tax; understanding taxpayers; application of e-filing systems and quality of fiscus services*

Copyright © 2022 Nova Dwi Hernanik, Puji Handayati

✉ Corresponding Author

Email Address: nova.dwi.2104139@students.um.ac.id

DOI: 10.29264/jinv.v18i1.10438

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran wajib yang dikenakan oleh Negara yang harus dibayarkan menurut peraturan-peraturan perpajakan, yang tidak mendapatkan prestasi kembali, langsung dengan ditunjuk, yang memiliki tujuan untuk membiayai fasilitas dan kegiatan umum yang memiliki hubungan dengan tugas negara yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan pernyataan ini maka dapat dikatakan bahwa pajak tidak untuk digunakan membiayai tugas-tugas dan aktivitas negara dan pemerintah tetapi juga digunakan untuk memenuhi pembiayaan umum yang memiliki kaitan secara langsung dengan masyarakat luas terutama keberadaan dan pembenahan fasilitas umum (Anastasia:2019).

Wajib pajak harus patuh adalah kemauan untuk melakukan pembayaran pajak, dimana kemauan untuk membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang ikhlas berkontribusi yang dilakukan oleh seseorang guna untuk membiayai seluruh keperluan umum Negara dengan tidak mengharapkan timbal balik secara spontan (Rantung dan Adi, 2009).

Pemahaman pajak ialah suatu proses pengetahuan secara berkelanjutan yang harus dilakukan oleh seorang pribadi dan seberapa jauh seseorang akan dapat mengerti dengan benar akan tentang materi suatu masalah yang ingin diketahuinya. Paham akan wajib pajak adalah suatu proses yang seharusnya wajib pajak tahu dan paham tentang pajak dan cara menggunakannya untuk pembayaran pajak. (pramesti 2018).

Pengaplikasian sistem e-filing ialah sesuatu proses atau cara yang memanfaatkan suatu sistem untuk digunakan dalam penyampaian SPT baik secara online yang sesuai ketepatan waktu yang telah diterapkan oleh Dirjen Pajak (Mendra, 2017:226). Dengan adanya ini maka masyarakat akan semakin dimudahkan dalam pelaporan pajak selama 24 jam.

Kualitas pelayanan fiskus yang memiliki arti suatu usaha yang diharuskan untuk melayani wajib pajak dengan maksimal supaya wajib pajak tidak menemui kesulitan yang cukup menyulitkan pada saat menyelesaikan kewajibannya (Mutia, 2014). Pelayanan fiskus memiliki arti suatu cara yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu, menyelesaikan, seta melengkapi segala hal yang diperluka oleh seseorang yaitu wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Alasan peneliti memilih PDAM Kota Malang menjadi studi analisis yaitu untuk mengetahui seberapa patuhkah karyawan-karyawan teknik di PDAM Kota Malang dalam melaporkan PPh pasal 21, dengan penggunaan variabel yang memiliki harapan dan dapat berkontribusi dalam pemahaman dan pengetahuan mengenai pemahaman wajib pajak, pengaplikasian sistem e-filing, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh Pasal 21 pada karyawan teknik PDAM Kota Malang.

METODE

Dalam penelitian ini dilakukan pada Karyawan Teknik di PDAM, Jl. Terusan Danau Sentani Raya No. 100 Kota Malang yang diperuntukan mendapat data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Jenis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, ialah penelitian yang melakukan penekanan dalam pengujian teori dengan menggunakan variabel- variabel serta angka dengan tujuan untuk menganalisis dan menguji Hipotesis serta mendapatkan respon dari hipotesis yang digunakan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu karyawan bagian teknik di PDAM Kota Malang. Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan instrumen kuesioner atau pernyataan responden.

Berikut adalah daftar jumlah karyawan bagian teknik di PDAM kota malang:

Tabel 1.

Laporan Sumber Daya Manusia (PDAM) Kota Malang

Bagian Teknik	Jumlah Keseluruhan	Yang Digunakan
Umum	2	1
Sumber Daya Manusia	3	1
Hubungan Pelanggan	2	1
Pengadaan	2	1
Perencana Teknik	18	11
Produksi	47	15
Jaringan Pipa Pelanggan	37	10
Kehilangan Air	37	13
Perawatan	22	12
Pengawasan Pekerjaan	20	11
Sistem Informasi Manajemen	7	5
Penelitian dan Pengembangan	3	2
TOTAL	200	83

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Regresi linier berganda yang berfungsi untuk menguji hubungan antara pengaruh pemahaman wajib pajak, pengaplikasian sistem e-filing, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan PPh pasal 21. Model persamaan regresi tersebut sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan PPh pasal 21
a = Bilangan konstanta
b = Koefisien arah garis
X₁ = Pemahaman wajib pajak
X₂ = Pengaplikasian sistem e-filing
X₃ = Kualitas pelayanan fiskus
ε = Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 20 dan memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.007	1.702		1.767	.082		
Pemahaman Wajib Pajak (X ₁)	.060	.093	.070	.642	.523	.569	1.759
Penerapan Sistem E- filing (X ₂)	.024	.059	.042	.412	.682	.650	1.539
Kualitas Pelayanan fiskus (X ₃)	.522	.074	.671	7.013	.000	.734	1.362

Hasil analisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan PPh pasal 21 menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,642 dengan tingkat signifikan sebesar 0,523 lebih besar dari tingkat kesalahan 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan PPh pasal 21.

Hasil analisis pengaruh Pengaplikasian sistem e-filing terhadap kepatuhan PPh pasal 21 menunjukkan nilai t hitung sebesar 0.412 dengan tingkat signifikan sebesar 0,682 lebih besar dari tingkat kesalahan 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa pengaplikasian sistem e-filing tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan PPh pasal 21.

Hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan PPh pasal 21 menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,013 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih besar dari

tingkat kesalah 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan PPh pasal 21.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hal ini berarti, jika (R^2) = 0 menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai (R^2) mendekati nol, menunjukkan semakin kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variasi variabel dependen, sebaliknya, jika nilai (R^2) mendekati satu, menunjukkan semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variasi variabel dependen.

Tabel 3.
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728a	0.529	0.509	1.612	2.26

Predictors: (Constant), Pemahaman Wajib Pajak (X1), Pengaplikasian Sitem e- Filing (X2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X3),

Dependent Variable: Kepatuhan PPh Pasal 21 (Y)

Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,728, hal ini menunjukan bahwa besarnya hubungan pemahaman wajib pajak, Pengaplikasian sistem e-filing, kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan PPh pasal 21 sebesar 72,8%. Besarnya nilai koefisien Adjusted determinasi (R^2) adalah 0,509 hal ini menunjukan bahwa besarnya pengaruh pemahaman wajib pajak, Pengaplikasian sistem e-filing, kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan PPh pasal 21 sebesar 50,9% dan sisanya sebesar 49,1% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian.

Hasil Uji F

Uji F berfungsi untuk menguji layak atau tidaknya model regresi antara variabel-variabel pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat nilai signifikansinya pada tabel ANOVA. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka modelnya layak untuk digunakan.

Tabel 4.
Hasi Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204.614	3	68.205	26.241	.000
	Residual	181.94	70	2.599		b
	Total	386.554	73			

a. Dependent Variable: Kepatuhan PPh Pasal 21 (Y)

b. Predictors: (Constant), pemahaman wajib pajak (x1), Pengaplikasian sistem e-filing (x2), kualitas pelayanan fiskus (X3).

Berdasarkan tabel 4 Hasil uji F hitung sebesar 26.241. berdasarkan Ftabel dengan taraf signifikansi (α)= 5% sebesar 2,73 F hitung > Ftabel (26.241 > 2,73) dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh nilai signifikan 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji F dinyatakan signifikan yang artinya model yang dikembangkan layak, sehingga variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan PPh Pasal 21

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, berdasarkan uji signifikansi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan PPh Pasal 21 didapatkan sebesar 0,523 > 0,10 yang artinya bahwa variabel pemahaman wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan PPh pasal 21. Hal ini menunjukkan bahwa secara teori orang (WP atau karyawan) yang memiliki pemahaman dan pengetahuan yang tinggi tentang peraturan perpajakan seharusnya lebih patuh melaksanakan kewajiban perpajakan baik secara kepatuhan formal maupun kepatuhan material

karena orang (WP atau karyawan tahu kapan batas bayar, kapan batas lapor, dan bagaimana cara menghitung PPh 21.

Pengaruh Pengaplikasian Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pph Pasal 21

Dari hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, berdasarkan uji signifikansi pengaruh Pengaplikasian sistem e-filing Terhadap Kepatuhan Pph Pasal 21 didapatkan sebesar $0,682 > 0,10$ yang artinya bahwa variabel Pengaplikasian sistem e-filing secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan PPh Pasal 21. Hal ini menunjukkan bahwa secara teori orang-orang (WP/karyawan) yang memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang e-filing (lapor pajak secara online) seharusnya lebih patuh dalam melaksanakan e-filing baik secara kepatuhan formal maupun kepatuhan material karena orang (WP atau karyawan) yang paham tentang e-filing secara otomatis orang-orang (wp/karyawan) tersebut tahu kapan batas bayar, kapan batas lapor, dan bagaimana cara menghitung PPh 21.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pph Pasal 21

Dari hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, berdasarkan uji signifikansi didapatkan sebesar $=0,000 < 0,10$ yang artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan PPh Pasal 21. Hal ini menunjukkan bahwa secara teori orang-orang (WP/karyawan) yang memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan pastinya lebih patuh dalam dalam melaporkan pajak. dapat dilihat bahwa bukti fisik pelayanannya bagus dan memiliki sistem IT yang lengkap, empati fiskus kepada wp, serta fiskus menjamin akan menyelesaikan permasalahan WP.

SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dan analisis data yang telah di lakukan oleh peneliti maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Pemahaman wajib pajak dan Pengaplikasian sistem e-filing tidak berpengaruh terhadap PPh pasal 21 sedang kan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap PPh pasal 21.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Sahrul. 2003. "Pengaruh Tingkat Pengetahuan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Linggau", Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Azwar Syaifudin. (2010). Metode Penelitian. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Adi, 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kpp Pratama Cilacap Tahun 2018". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Astina & setiawan, 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Aprilia, 2015. Perbandingan Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Akuisisi pada Perusahaan Manufaktur. Jurnal Ilmu Nol 4 (No.12). Universitas Kristen Maranata.
- Agustiningsih, 2016. Pengaruh Pengaplikasian E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak , dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wjib Pajak. Jurnal Nominal. Universitas Kristen Maranatha.
- Wajib Pajak. Surakarta.
- FEB-UNIDHA, 2017. Pedoman Sekripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wisnuwarhana Malang.
- Glozali, 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Universitas di Ponegoro. Semarang.

- Gita, 2010 Dalam Noviani, Berlinda, 2018. Pengaruh Pengaplikasian Sistem E- Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Husnurosyidah dan Suhadi. 2017. "Pengaruh E-filing, E-biling, dan E-faktur Terhadap Kepatuhan WP pada BMT Se-Kabupaten Kudus". Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2009. Metode Penelitian Bisnis dan Akuntansi. Buku Edisi Pertama. Yogyakarta. BPFE.
- Ismawati, 2017. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Skripsi. Surakarta.
- Jatmiko, 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. Tesis Magister Akuntansi. Universitas Diponegoro.
- Sugiono 2010. Metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif dan R dan D. Bandung. Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2010. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Jurnal Akuntansi Pajak.
- Subarkah & dewi, 2017. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi Dan Pajak. Suharjo.
- Suherman, Almunawwaroh & Marliana, 2015. Pengaruh Pengaplikasian E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Jurnal. Surakarta.
- Sekaran, 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4. Jakarta. Siregar dkk, 2012. Ikatan Akuntan Indonesia. Buku(No.7. Sumatera selatan. Santosos, 2008. Pengantar Ilmu Hukum Pajak, PT. Refika Aditama. Bandung.
- Suharyadi dan Purwantoro, 2011. Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: salemba empat.
- Syahril, Farid, 2005 dan Aprila, Hani, 2015, Dalam Pramesti, 2018. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak, dan Pengaplikasian E-Billing terhadap Kepatuhan WPOP (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali). Skripsi Tesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widyastuti, 2015. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.