

MENINGKATKAN EFEKTIFITAS *E-FILLING*, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, UNDANG-UNDANG PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) BANDAR LAMPUNG

Hertya Andriani¹, Thoyibatun Nisa², Hesti Widi Astuti³

¹FakultasEkonomi, Akademi Perpajakan Tridarma

Jl. Z.A. Pagar Alam Pelita No.24 Labuhan Ratu Bandar Lampung
e-mail : ditya1799@yahoo.com

²FakultasEkonomi, STIE Prasetya Mandiri Lampung

Jl. Z.A. Pagar Alam Pelita No. 24, Labuhan Ratu Bandar Lampung
e-mail : nisa.thoyibatun@yahoo.co.id

³FakultasEkonomi, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Jl. Imam Bonjol No.468 Langkapura Bandar Lampung
e-mail : hesti172112@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effectiveness of e-filling to affect the quality of tax services at the KPP Bandar Lampung, to determine the effectiveness of e-filling through the quality of tax services influencing the tax laws at KPP Bandar Lampung, determining the quality of tax services influencing the tax laws at KPP Bandar Lampung, determining the taxation law affecting individual taxpayer compliance, determining the effectiveness of e-filling through the taxation law affecting individual taxpayer compliance, determining the quality of tax authorities through the law affecting individual taxpayer compliance, determining the effectiveness of e-Filling and quality of tax services through tax laws affects individual taxpayer compliance. The methodology in this research is validity test, reliability test, normality test and path analysis. The structural equation is as follows: $Z = 0.839Y + \epsilon$, The structural equation is as follows: $Y = 1.283 X_1 - 0.984 X_2 + \epsilon_1$, The structural equation becomes as follows: $Y = 0.093X_2 + \epsilon_2$, The structural equation is as follows: $Z = 0.991Y + \epsilon_3$, The structural equation is as follows: $Z = -0.002 X_1 + 0.991Y + \epsilon_4$, The structural equation is as follows: $Z = 0.071X_2 + 103.483Y + \epsilon_5$, The structural equation is as follows: $Z = 0.084X_1 + 1.031X_2 - 0.104Y + \epsilon_6$.

Keywords : *E-filling Efficacy, Fiscal Service Quality, Taxation Law, Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah menentukan efektifitas *e-filling* mempengaruhi kualitas pelayanan fiskus di KPP Bandar Lampung, menentukan efektifitas *e-filling* melalui kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi undang-undang perpajakan di KPP Bandar Lampung, menentukan kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi undang-undang perpajakan di KPP Bandar Lampung, menentukan Undang-Undang perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menentukan efektifitas *e-filling* melalui Undang-Undang perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menentukan kualitas pelayanan fiskus melalui Undang-Undang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menentukan efektifitas *e-filling* dan kualitas pelayanan fiskus melalui Undang-Undang perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metodologi dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, normalitas dan analisis jalur. Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,839Y + \epsilon$, Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Y = 1,283 X_1 - 0,984 X_2 + \epsilon_1$, Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Y = 0,093X_2 + \epsilon_2$, Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,991Y + \epsilon_3$, Persamaan

strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = -0,002 X_1 + 0,991Y + \epsilon_4$, Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,071X_2 + 103,483Y + \epsilon_5$, Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,084X_1 + 1,031X_2 - 0,104Y + \epsilon_6$.

Kata Kunci: Efektifitas E-filing, Kualitas Pelayanan Fiskus, Undang-Undang Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang penerimaan berasal dari sektor pajak, tentunya kita tahu bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang berperan besar untuk negara. Secara umum Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak juga digunakan untuk pembiayaan umum seperti Pembangunan, Pendidikan, Kesehatan. Pajak merupakan salah dari keberhasilan perekonomian negara. Permasalahan yang terjadi di Tahun 2015 Kepatuhan dalam melaporkan pajak berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perpajakan Indonesia tergolong rendah. Dari tahun ke tahun, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan belum juga berhasil membenahi kepatuhan wajib pajak melaporkan pajaknya. Data Ditjen Pajak secara nasional menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi per 10 September 2015, baru 56,36%. Angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (katadata.co.id, 2016).

Tinggi rendahnya penerimaan pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah pelaporan Wajib Pajak dengan *e-filing*. *E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik, baik untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) seperti Laporpajak.com, sehingga WP (wajib pajak) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan. Banyak orang yang mengira *e-filing* adalah suatu bentuk lain yang berbeda dari SPT yang telah digunakan saat ini, padahal sebenarnya tidak. *E-filing* adalah sebuah cara untuk melaporkan SPT yang anda buat melalui internet, sehingga anda tidak perlu lagi melaporkan SPT anda ke KPP melalui *storage device* seperti disket, CD, ataupun flashdisk.

Saat ini *e-filing* telah umum digunakan di beberapa negara di dunia. Indonesia sendiri mulai mengadopsi teknologi *e-filing* ini sekitar tahun 2003. Didunia terdapat beberapa metode

penggunaan *e-filing*. Negara-negara yang mempunyai tidak begitu banyak wajib pajak umumnya mengadopsi teknologi *e-filing* dengan menggunakan server pemerintah, sedangkan negara-negara yang mempunyai wajib pajak “segambreng” seperti Indonesia, mereka menggunakan provider khusus untuk menyediakan layanan *e-filing*.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak selain *e-filling* adalah kepuasan Wajib Pajak, dalam hal pelayanan pajak adalah melalui Fiskus. Menurut Agus Nugroho (2006) menjelaskan Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah WP). Para WP akan patuh apabila petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada WP (Ihsan, 2009).

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang cepat memberikan kepuasan kepada WP. Semakin puas WP terhadap pelayanan perpajakan, semakin luas pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan dan perundang-undangan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya (Astari, 2011). Menurut Parasuraman (1985) Ada lima aspek agar kualitas pelayanan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa meliputi hal-hal sebagai berikut (1) *Reliability* (keandalan), (2) *Assurance* (jaminan), (3) *Empaty* (empati), (4) *Responsiveness* (ketanggapan), (5) *Tangible* (bukti langsung).

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi.

Sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha menjalankan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain, sedangkan yang dimaksud dengan pekerjaan bebas yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Contoh pekerjaan bebas yaitu praktek pribadi sebagai dokter, konsultan, pengacara, dan lain-lain.

Lebih jauh lagi, The Liang Gie merumuskan efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek (akibat) yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka perbuatan tersebut dapat dinyatakan efektif kalau menimbulkan akibat/mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki (Gie, 1982).

2. TEORI DAN HIPOTESIS

The Liang Gie merumuskan efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek (akibat) yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka perbuatan tersebut dapat dinyatakan efektif kalau menimbulkan akibat/mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki (Gie, 1982).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP- 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP): *E-filing* atau e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time*.

Definisi *e-filing* menurut Liberty Pandiangan (2007) menyebutkan, *E-filing* adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Sedangkan Menurut Sugiarto dan Wahyono (2005) mengatakan bahwa *e-filing* adalah Kearsipan atau filing adalah suatu bentuk pekerjaan tata usaha yang berupa penyusunan dokumen-dokumen secara sistematis sehingga bilamana diperlukan lagi, dokumen-dokumen itu dapat ditemukan kembali secara cepat, sedangkan menurut Siti Kurnia (2010) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut : Merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan Real Time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*aplication service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian.

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2005) mengatakan bahwa *e-filing* adalah: Kearsipan atau filing adalah suatu bentuk pekerjaan tata usaha yang berupa penyusunan dokumen-dokumen secara

sistematis sehingga bilamana diperlukan lagi, dokumen-dokumen itu dapat ditemukan kembali secara cepat.

Sutrisno (1994) Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhikewajibanya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah: 1) Kewajiban untuk membina wajib pajak; 2) Kewajiban merahasiakan data wajib pajak; 3) Kewajiban melaksanakan putusan. Sementara itu terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam undang- undang perpajakan antara lain: 1) Hak menerbitkan NPWP dan NPPKP secara jabatan; 2) Hak menerbitkan surat ketetapan pajak; 3) Hak menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan; 4) Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan; 5) Hak melakukan atau mengurangi sanksi administratif

Pemerintah menciptakan sistem perpajakan yang baru yaitu dengan lahirnya Undang-undang Perpajakan baru; yang terdiri atas; UU No.6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, UU No.7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan dan UU No.8 tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak penjualan atas Barang Mewah, UU No.12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan dan UU No.13 tahun 1985 tentang Bea Materai.

Undang-undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yang dilandasi falsafah Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, didalamnya tertuang ketentuan yang menjunjung tinggi hak warga negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan. Undang-undang ini memuat ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang ada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material, kecuali dalam undang-undang pajak yang bersangkutan telah mengatur sendiri mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakannya.

Sistem, mekanisme, dan tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan yang sederhana menjadi ciri dan corak dalam pembuatan Undang-Undang ini dengan tetap menganut sistem *self assessment*. Perubahan tersebut khususnya berkaitan dengan peningkatan keseimbangan hak dan kewajiban bagi masyarakat Wajib pajak sehingga masyarakat Wajib Pajak dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dengan lebih baik. Dasar hukum Ketentuan Umum dan Tata

Cara Perpajakan adalah Undang-undang No.6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang No. 16 Tahun 2009.

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Kepatuhan (*compliance*) berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu (Istiqomah, 2016) sedangkan kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran Wajib Pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan. Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan menjadi perubahan sikap Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Kepatuhan formal Wajib Pajak dapat memenuhi kepatuhannya dengan selalu menghitung, membayar, dan menyampaikan SPT.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: uji instrumen (Uji validitas dilakukan untuk menguji butir pertanyaan yang disebarkan pada sampel yang bukan responden sebenarnya (Muhidin, 2007). Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat - tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrument (Sugiyono, 2005) dan Uji reliabilitas adalah untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap. Menurut nunaly dalam Widhiarso (2009) standar reliabilitas yang dapat diterima adalah jika $\alpha \geq 0,6$), Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau sebaliknya. Alat ini menggunakan kolmogorov smirnov. Hal ini bertujuan untuk memperkecil tingkat kesalahan baku dan mengetahui apakah data yang akan digunakan dalam model berdistribusi normal atau tidak. Analisis jalur merupakan sebuah analisis yang menentukan besarnya hubungan kausal antar variabel baik pengaruh secara langsung maupun tidak langsung (Sewall Wright dalam Ety Rochaety, 2009).

Analisis jalur yang dipakai dalam penelitian ini adalah dua persamaan yaitu X sebagai variabel eksogen sedangkan variabel Y dan Z sebagai variabel endogen. Persamaan strukturalnya dapat dilihat sebagai berikut: $X_2 = P_{YX}X_1 + \epsilon$ (persamaan jalur struktural 1), $Y = P_{YX}X_1 + P_{YX}X_2 + \epsilon_1$ (persamaan jalur struktural 2), $Y = P_{XY}X_2 + \epsilon_2$ (persamaan jalur struktural 3), $Z = P_{YX}Y_1 + \epsilon_3$ (persamaan jalur struktural 4), $Z = P_{YX}X_1 + P_{YX}Y_1 + \epsilon_4$ (persamaan jalur struktural 5), $Z = P_{YX}X_2 + P_{YX}Y_1 + \epsilon_4$ (persamaan jalur struktural 6), $Z = P_{YX}X_1 + P_{YX}X_2 + P_{YX}Y_1 + \epsilon_4$ (persamaan jalur struktural 7). Tahapan Pengujian: 1. H_0 : Tidak ada pengaruh antara variabel exogebeus dan variabel endogenus, H_a : Ada pengaruh antara variabel exogebeus dan variabel endogenus; 2.

Menghitung besarnya angka t penelitian melalui program SPSS seri 20.0; 3. Menghitung besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan taraf signifikansi 0,05 dan Derajat Kebebasan(DK) dengan ketentuan DK: $n-2$; 4. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a ditolak; 5. Membuat keputusan dengan melihat hasil penjelasan pada butir 2 dan 3 maka akan didapatkan hasil yang diinginkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan suatu pernyataan layak atau tidak digunakan maka batas minimal nilai yaitu sebesar 0,3, jadi pernyataan yang mendapat nilai r_{hitung} diatas 0,3 dianggap valid. Berdasarkan hasil olah data untuk variabel X_1 , X_2 , Y dan Z adalah valid karena nilai pada Pearson Correlation di atas 0,3 untuk semua item pernyataan. Berdasarkan hasil olah data Uji Reliabilitas variable X_1 , X_2 , Y dan Z dapat diketahui nilai Cronbach's Alpha berada di atas batas minimal yaitu sebesar 0,70 maka pernyataan semua variabel reliabel.

Hasil olah data untuk menjawab hipotesis dengan menggunakan analisis jalur maka hasil dari perhitungan SPSS sebagai berikut: Struktur jalur 1: secara parsial variabel X_1 memiliki kontribusi sebesar 70,4 persen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel X_1 , sedangkan sisanya sebesar 29,6 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Pada bagian ANOVA (Uji F) terlihat bahwa secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel X_2 yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < Alpha 0,005$. Pada Coefficients, uji T terlihat bahwa variabel X_1 secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel X_2 yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,839Y + \epsilon$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel X_2 . Interpretasi variabel X_2 : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan meningkatkan variabel X_2 sebesar 0,839 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; struktur jalur 2: secara simultan variabel X_1 dan X_2 memiliki kontribusi sebesar 49,6 persen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel X_1 , sedangkan sisanya sebesar 50,4 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Pada bagian ANOVA (Uji F) terlihat bahwa secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < Alpha 0,005$. Pada Coefficients, uji T terlihat bahwa variabel X_1 secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel X_1 dan X_2 yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Y = 1,283 X_1 - 0,984 X_2 + \epsilon_1$, dari tanda nilai koefisien (+),

variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y sedang dari tanda nilai koefisien (-), variabel X_2 memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel Y. Interpretasi variabel Y : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan meningkatkan variabel Y sebesar 1,283 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan penurunan sebesar 1 satuan variabel X_2 akan menurunkan variabel Y sebesar -0,984 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan; struktur jalur 3: secara parsial variabel X_2 memiliki kontribusi sebesar 9,3 persen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel X_2 , sedangkan sisanya sebesar 90,7 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Pada bagian ANOVA (Uji F) terlihat bahwa secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < \text{Alpha } 0,005$. Pada Coefficients, uji T terlihat bahwa variabel X_2 secara statistik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar $0,189 > 0,005$.

Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Y = 0,093X_2 + \epsilon_2$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y. Interpretasi variabel Y: peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_2 akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,093 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; struktur jalur 4: secara parsial variabel Y memiliki kontribusi sebesar 99,1 persen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel Z, sedangkan sisanya sebesar 0,9 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Pada bagian ANOVA (Uji F) terlihat bahwa secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < \text{Alpha } 0,005$. Pada Coefficients, uji T terlihat bahwa variabel Y secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,991Y + \epsilon_3$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel Y memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel Y akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,991 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; struktur jalur 5: secara simultan variabel X_1 dan Y memiliki kontribusi sebesar 99,1 persen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel X_1 , sedangkan sisanya sebesar 0,9 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Pada bagian ANOVA (Uji F) terlihat bahwa secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < \text{Alpha } 0,005$. Pada Coefficients, uji T terlihat bahwa variabel X_1 secara statistik tidak memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar $0,845 < 0,005$ sedangkan variabel Y secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < \text{Alpha } 0,005$. Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = -0,002 X_1 + 0,991Y + \epsilon_4$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z sedang dari tanda nilai koefisien (-), variabel Y memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel Y akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,991 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan penurunan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan menurunkan variabel Z sebesar -0,002 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan; struktur jalur 6: secara simultan variabel X_2 dan Y memiliki kontribusi sebesar 99,1 persen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel X_1 , sedangkan sisanya sebesar 0,9 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Pada bagian ANOVA (Uji F) terlihat bahwa secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < \text{Alpha } 0,005$. Pada Coefficients, uji T terlihat bahwa variabel X_2 secara statistik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar $0,943 < 0,005$ sedangkan variabel Y secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < \text{Alpha } 0,005$. Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,071X_2 + 103,483Y + \epsilon_5$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_2 dan variabel Y memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_2 akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,071 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan peningkatan sebesar 1 satuan variabel Y akan meningkatkan variabel Z sebesar 103,483 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; struktur jalur 7: secara simultan variabel X_1 , X_2 dan Y memiliki kontribusi sebesar 99,2 persen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel X_1 , sedangkan sisanya sebesar 0,8 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Pada bagian ANOVA (Uji F) terlihat bahwa secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan dari nilai Sig. $0,000 < \text{Alpha } 0,005$. Pada Coefficients, uji T terlihat bahwa variabel X_1 , X_2 dan Y secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,005$.

Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,084X_1 + 1,031X_2 - 0,104Y + \epsilon_6$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_2 dan variabel X_2 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z sedangkan tanda nilai koefisien (-) variabel Y memiliki pengaruh yang negatif terhadap

variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,084, X_2 akan meningkatkan variabel Z sebesar 1,031 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan penurunan sebesar 1 satuan variabel Y akan menurunkan variabel Z sebesar -0,104 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil olah data yang telah dibuat maka diperoleh: Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,839Y + \epsilon$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel X_2 . Interpretasi variabel X_2 : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan meningkatkan variabel X_2 sebesar 0,839 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Y = 1,283 X_1 - 0,984 X_2 + \epsilon_1$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y sedang dari tanda nilai koefisien (-), variabel X_2 memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel Y. Interpretasi variabel Y : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan meningkatkan variabel Y sebesar 1,283 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan penurunan sebesar 1 satuan variabel X_2 akan menurunkan variabel Y sebesar -0,984 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan; Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Y = 0,093X_2 + \epsilon_2$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y. Interpretasi variabel Y: peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_2 akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,093 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,991Y + \epsilon_3$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel Y memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel Y akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,991 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = -0,002 X_1 + 0,991Y + \epsilon_4$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z sedang dari tanda nilai koefisien (-), variabel Y memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel Y akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,991 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan penurunan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan menurunkan variabel Z sebesar -0,002 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan; Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,071X_2 + 103,483Y + \epsilon_5$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_2 dan variabel Y memiliki pengaruh yang positif terhadap

variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_2 akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,071 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan peningkatan sebesar 1 satuan variabel Y akan meningkatkan variabel Z sebesar 103,483 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan; Persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut: $Z = 0,084X_1 + 1,031X_2 - 0,104Y + \epsilon$, dari tanda nilai koefisien (+), variabel X_2 dan variabel X_1 memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z sedangkan tanda nilai koefisien (-) variabel Y memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel Z. Interpretasi variabel Z : peningkatan sebesar 1 satuan variabel X_1 akan meningkatkan variabel Z sebesar 0,084, X_2 akan meningkatkan variabel Z sebesar 1,031 satuan dengan asumsi variabel bebas lain dianggap konstan, sedangkan penurunan sebesar 1 satuan variabel Y akan menurunkan variabel Z.

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Sosialisasi *e-filing* ditingkatkan lagi agar wajib pajak orang pribadi bisa mempergunakan program ini dengan tepat; Sosialisasi mengenai undang-undang perpajakan lebih sering dilakukan oleh KPP agar wajib pajak paham mengenai undang-undang perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

Astari, DwiInda, 2011, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Tg.Pinang Kepulauan Riau".

Gie, The Liang, 1982, *Ensiklopedi Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung.

Jatmiko, Nugroho, Agus, 2006, Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). *Tesis Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro*. Tidak Dipublikasikan.

Ihsan, M., 2009, Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. *Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Padang*. Padang.

Istiqomah, 2016, Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berkaitan Dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

katadata.co.id, 2016

Kementrian Keuangan RI, <http://www.kemenkeu.go.id>

Kementrian Keuangan Republik Indonesia, 2016, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak. www.pajak.go.id/amnesti_pajak.

Pandiangan, Liberty, 2007, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komput Indo.

Muhidin, Ali, 2007, *Analisis Regresi Dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung.

Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research, *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.

Siti, M, Haris W. dan Intan Imanuel, 2014, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas, *Jurnal*, Madiun.

Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, AlfaBeta Bandung

Sulistio, Eko Budi, 2009, *Kebijakan Publik (Public Policy) Kerangka Dasar Studi Kebijakan Publik*. Lampung.

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak.