

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
KARYAWAN DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**TIO LUSINA SITORUS**

**198330174**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/11/23

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
KARYAWAN DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Medan Area



Oleh :

**TIO LUSINA SITORUS**

**198330174**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/11/23

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

Nama : TIO LUSINA SITORUS

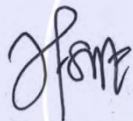
NPM : 198330174

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

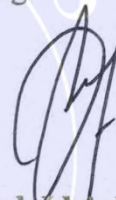
Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing



(Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak)

Pembimbing



(Mohd. Idris Dalimunthe, SE, M.Si)

Pemanding

Mengetahui



(Ahmad Rafiq, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)

Dekan



(Fauziah Rahman, S. Pd, M. Ak)

Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus: 11 / Oktober/ 2023

## HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 11 Oktober 2023



**TIO LUSINA SITORUS**

198330174



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TIO LUSINA SITORUS

NPM : 198330174

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Pengetahuan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.** Dengan Hak Bebas Royalti NonRoyalty Eksklusif, Universitas Medan Area berhak mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 11 Oktober 2023  
Yang Menyatakan



**TIO LUSINA SITORUS**  
198330174

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of tax knowledge, tax authorities' service quality, and the application of the e-filing system, on the compliance of individual taxpayer employees at the Medan Petisah Primary Tax Service Office partially. The type of research used by researchers in this study is an associative type. The sample of this study is 100 respondents from employee taxpayers who are registered at the Medan Petisah Primary Tax Service Office. The data source used in this study is the primary data source. The data collection technique used in this study used a collection technique with a questionnaire. The data analysis technique used in this study used IBM SPSS statistics version 26.00. The results showed that partially tax knowledge had a positive and significant effect on employee Wpop compliance, the quality of tax services had a positive and significant effect on employee Wpop compliance, and the implementation of the e-filing system partially had no positive and significant effect on employee Wpop compliance, where the coefficient of determination this study amounted to 41.3%.*

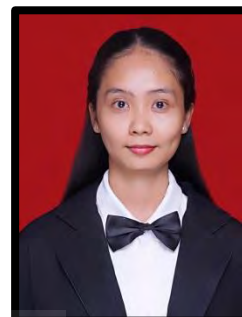
**Keywords: Tax Knowledge, Fiscal Service Quality, and Implementation of the E-Filing System, Employee WPOP Compliance**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filling*, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah secara parsial . Jenis penelitian yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah jenis asosiatif. Sampel dari penelitian ini yaitu 100 responden dari wajib pajak karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpul dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS *statitics* versi 26.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wpop karyawan, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP karyawan, dan penerapan sistem *e-filling* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wpop karyawan , dimana koefisien determinasi penelitian ini sebesar 41,3%.

**Kata Kunci: Pengetahun Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem *E-Filling*, Kepatuhan WPOP Karyawan**

## Riwayat Hidup



Nama	TIO LUSINA SITORUS
NPM	198330174
Tempat, Tanggal Lahir	Medan, 01 Oktober, 2000
Nama Orang Tua :	
Ayah	Alm. Maraden Sitorus
Ibu	Rola Sinaga
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMP Negeri 36 Medan
SMA	SMAS Methodist-12 Medan
Riwayat Studi di UMA	-
Pengalaman Pekerjaan	-
No HP/ WA	0853-6122-3688
Email	<a href="mailto:tiolusinasitorus01@gmail.com">tiolusinasitorus01@gmail.com</a>



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini ialah “Pengaruh Pengetahuan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Medan Petisah”.

Tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh program sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Selama Menyusun skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
- 2) Bapak Ahmad Rafiki BBA (Hons), MMgt, Ph. D. CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
- 3) Ibu Fauziah Rahman, S.Pd,M. Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area dan selaku Dosen Sekretaris peneliti yang telah memberikan saran kepada peneliti.
- 4) Ibu Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah membimbing peneliti dari awal penelitian hingga akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan baik.

- 5) Bapak Mohd. Idris Dalimunthe, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing peneliti, yang telah memberi peneliti saran dan masukan selama penelitian ini berlangsung.
- 6) Ibu Devi Ayu Putri Sirait, SE., M.Si, Ak, CA selaku Dosen Sekretaris peneliti, yang telah memberi peneliti saran dan masukan selama penelitian berlangsung.
- 7) Seluruh pihak Instansi tempat penelitian yaitu, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti dapat melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik serta tepat waktu dan kepada seluruh pihak Wajib Pajak Karyawan KPP Medan Petisah yang juga ikut serta dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- 8) Ibu saya yang terkasih Rola Sinaga, abang saya Maruli Tua Sitorus dan Bill Klinton Sitorus beserta kakak saya Tio Elpina Sitorus, yang selalu memberikan dukugan, doa serta kasih sayang kepada peneliti. Terima kasih atas semua bantuan yang telah bermurah hati memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi ilmu pengetahuan dibidang Akuntansi Pajak.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi ini. Peneliti berharap tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Medan, 11 Oktober 2023



Tio Lusina Sitorus  
198330174



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> .....	9
2.1.2 <i>Social Learning Theory</i> ( Teori Pembelajaran sosial).....	10
2.1.3 Pengertian Pajak.....	11
2.1.4 Sistem Pemungut Pajak.....	11
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.1.6 Wajib Pajak .....	13
2.1.7 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
2.1.8 Pengetahuan Pajak.....	14
2.1.9 Indikator Pengetahuan Pajak.....	15
2.1.10 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.11 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus .....	18



2.1.12 Penerapan Sistem <i>E-filling</i> .....	18
2.1.13 Indikator Penerapan Sistem <i>E-filling</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	24
2.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.4.3 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	26
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.1.3 Waktu Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel .....	29
3.2.1 Populasi .....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.2.3 Jenis Data .....	31
3.2.4 Defenisi Operasional Variabel .....	32
3.3 Metode Analisa Data.....	34
3.3.1 Teknik Analisa Data.....	34
3.3.2 Uji Stastistik Deskriptif.....	35
3.3.3 Uji Kualitas Data.....	35
3.3.1.1 Uji Validitas.....	36
3.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	36

3.3.4 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.3.4.1 Uji Normalitas .....	37
3.3.4.2 Uji Multikolinearitas.....	38
3.3.4.3 Uji Heterokedasitas.....	38
3.3.5 Analisis Regresi Berganda .....	39
3.3.5.1 Uji Signifikan Parsial ( Uji Statistik t).....	39
3.3.5.2 Uji R2 (Koefisien Determinasi).....	40
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	44
4.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	45
4.2.1 Uji Validitas .....	45
4.2.2 Uji Reabilitas.....	47
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.3.1 Uji Normalitas.....	48
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	49
4.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	50
4.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	53
4.5.1 Uji Parsial ( Uji t).....	53
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi.....	54
4.6 Pembahasan .....	55
4.6.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan WPOP Karyawan.....	55
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP Karyawan.....	56
4.6.3 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> terhadap Kepatuhan WPOP Karyawan.....	57

<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Data Responden Dalam Penelitian.....	59
Tabel 4.2 Data Hasil Koesioner .....	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	64
Tabel 4.5 Uji Realibilitas .....	66
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel 4.8 Output Analiss Linear Berganda.....	60
Tabel 4.9 Uji Parsial (Uji t).....	72
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	73



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Uji Heterokedasitas .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 3 Total Data Responden .....	90
Lampiran 4 Output Hasil Statistik .....	92
Lampiran 5 Surat Izin Riset Oleh Universitas Medan Area .....	101
Lampiran 6 Surat Persetujuan Izin Riset Oleh KPP Pratama Medan Petisah .....	102
Lampiran 7 Surat Tingkat Kepatuhan WPOP Karyawan KPP Medan Petisah ....	104
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Riset Di KPP Medan Petisah.....	105



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti : mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP), melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP), menghitung pajak terhutang, mengisi dengan benar surat pemberitahuan tahunan (SPT) dan meyelenggarakan pembukuan. Serta melaksanakan seluruh hak perpajakannya seperti; mengajukan surat pemasukan SPT, mengajukan permohonan penundaan atau pengansuran pembayaran pajak, meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, mengajukan permohonan penghapusan pengurangan sanksi, memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dan melaksanakan kewajiban pajaknya dan meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak (Agustiningsih, 2016).

Menurut tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah, hal tersebut dikarenakan wajib pajak berusaha untuk membayar pajak terhutangnya lebih kecil dari pada seharusnya dan juga masih banyak lagi wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya. Permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya ini memang sudah menjadi permasalahan umum (Diantini et al., 2018).

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar diantara pendapatan lainnya di Indonesia. Pajak merupakan salah satu penerimaan penting bagi penerimaan negara, dari hasil pendapatan dari sektor pajak ini digunakan untuk pembiayaan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Dalam pengertian lain pajak merupakan partisipasi dari seluruh elemen masyarakat terhadap pendapatan negara yang dilandaskan dengan undang-undang yang mana tidak dapat dinikmati secara langsung saat itu (Ainul & Susanti, 2021).

Di Indonesia dalam sistem perpajakannya menganut *self assesment system*, Indonesia menganut sistem ini sendiri sejak reformasi perpajakan di tahun 1983. Sistem sebelumnya yakni *official assesment system* dimana sistem ini sangat berbeda karena wewenang untuk menentukan besaran pajak terhutang wajib pajak adalah petugas pajak. Sehingga wajib pajak bersifat pasif dan hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terhutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak. Sedangkan *self assesment system* wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terhutangnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sendiri sehingga diharapkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dapat diminimalisir (Lado & Budiantara, 2018).

Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.



Pengentahuan perpajakan ialah suatu penguasaan ilmu yang dimiliki oleh seseorang mengenai perpajakan berarti suatu penguasaan ilmu yang dimiliki oleh seseorang mengenai perpajakan dan ilmu tersebut dapat diterapkan ke dalam kehidupan sehari-hari. Penerapan pengetahuan perpajakan kadang terkendala karena penguasaan yang kurang atau bahkan sama sekali tidak mengerti tentang perpajakan (Pratiwi & Jati, 2020).

Sistem adminitrasinya perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan sistem informasi perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi sistem administrasi perpajakan (SAP) yang dikendalikan oleh *case managementsystem* dalam *workflow system* dengan berbagai otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-payment*, dan *e-registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme control yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jendreal Pajak yang mengatur perilaku dalam melaksanakan tugas. Aplikasi *e-filling* adalah suatu cara penyampain SPT atau perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan online dan sesuai waktu melalui jasa aplikasi atau *Aplication Services Provinder* (ASP). Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filling* dapat memudahkan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). WPOP dapat melaporkan SPTnya hal ini berarti wajib pajak orang pribadi dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat bermanfaat untuk wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Namun, faktanya saat ini belum semua wajib pajak orang pribadi bisa memahami mengenai sistem administrasi yang dipakai oleh Direktorat Pajak misalnya

dikarenakan wajib pajak orang pribadi masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya-upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak mengingat begitu pentingnya peranan pajak bagi masyarakat (Atmajaya, 2022).

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan WPOP Karyawan di KPP Pratama Medan Petisah**  
**Tahun 2018-2021**

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Melapor	Persentasi %
2018	112,032	41,457	37%
2019	118,979	46,625	39,1%
2020	133,802	55,295	41,3%
2021	140,996	54,071	38,3%

(Sumber :KPP Pratama Medan Petisah)

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah realisasi pelapor SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Medan Petisah melalui *e-filling* mengalami fluktuasi setiap tahunnya sepanjang tahun 2018-2021. Dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP karyawan di KPP Pratama Medan Petisah yang melapor dengan persentasi tertinggi pada tahun 2020 yaitu 55,295 dengan tingkat kepatuhan sebesar 41,3% dan yang terendah ada pada tahun 2018 yaitu sebesar 41,457 dengan tingkat kepatuhan sebesar 37%. Dengan begitu jumlah presentasi(%) kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam empat tahun di KPP Pratama Medan Petisah hanya mencapai 38,9% tingkat kepatuhan WPOP Karyawan.

Kenaikan ketaatan WPOP didukung dengan terdapatnya pelayanan yang baik terhadap WPOP. Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak diharapkan dapat

meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam kewajibannya membayar pajak (Darmawan, 2020). Kantor Pajak Pratama Medan Petisah dalam hal menyikapi kenaikan mutu pelayanan terhadap WPOP ditempuh menggunakan metode peningkatan kinerja pegawai pajak, pemangkasan ketika penyelesaian pelayanan, perbaikan infrastruktur dalam fasilitas kantor semacam perluasan loket pelayanan terpadu (TPT), & pemakaian sistem data dan teknologi yang mampu menunjukkan kemudahan WPOP untuk penuhi perpajakannya.

Minimnya pengetahuan yang dipunyai WPOP tentang peraturan pajak, diakibatkan sebab tingkatan pembelajaran WPOP akan lebih di tingkatkan dengan diberikan pengajaran, pelatihan ataupun sosialisasi tentang pengetahuan mengenai peraturan pajak kepada WPOP supaya WPOP mengerti secara detail tentang pengetahuan peraturan perpajakan (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Dengan syarat yang semacam ini, KPP Pratama Medan Petisah menciptakan sukarelawan pajak yang akan menolong dan memberikan penyuluhan kepada WPOP untuk membayar pajak dan mengiringi WPOP dalam melaporkan SPT Tahunannya.

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan gabungan beberapa variabel dari penelitian terdahulu yang di teliti oleh Ainul & Susanti (2021) yang meneliti tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Wonocolo dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Sedangkan penelitian yang diteliti oleh Handayani &

Setianingrum (2022) yang meneliti tentang pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan *e-filling*, dan sosialisai perpajakan terhadap kepatuha WPOP di KPP Pratama Cimanggis dengan hasil kesadara wajib pajak dan penerapan *e-filling* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wpop di KPP Cimanggis , sedangkan pemahaman wajib pajak, implementasi *e-filling* dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada variabel yang digunakan, objek penelitian, serta sasaran penelitian. Variabel yang digunakan untuk penelitian saat ini adalah variabel pengetahuan perpajakan, variabel kualitas pelayanan fiskus, dan variabel penerapan sistem *e-filling*. Adapun sasaran penelitian adalah wajib pajak orang pribadi baik karyawan swasta maupun negeri. Objek penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Peneliti ingin melihat apakah ketiga variabel ini juga memiliki hasil nilai positif dan berpengaruh secara signifikan ketika di terapkan di objek penelitian yang berbeda.

## 1.2 Rumusan Masalah

Jumlah realisasi penerimaan pajak di kantor pelayanan pratama medan petisah melalui WPOP terdaftar dan yang melapor mengalami fluktuasi setiap tahunnya sepanjang tahun 2018-2021. Tingkat kepatuhan WPOP karyawan di KPP Pratama Medan Petisah yang melapor dengan persentasi tertinggi pada tahun 2020 yaitu 55,295 dengan tingkat kepatuhan sebesar 41,3% dan yang terendah ada pada tahun 2018 yaitu sebesar 41,457 dengan tingkat kepatuhan sebesar 37%. Maka dengan latar belakang tersebut, peneliti ingin meneliti kembali



varabel-variabel tersebut dengan judul “**Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan**”. Adapun objek penelitian yang digunakan yaitu wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Medan Petisah?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Medan Petisah?
3. Apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Medan Petisah?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Medan Petisah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Medan Petisah.

3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini dapat berguna untuk meningkatkan pelayanan terutama bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi perpajakan dan menjadi dasar pertimbangan untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan tindak lanjut terhadap sistem perpajakan.

2. Bagi Akademisi

Hasil yang diharapkan dari tujuan penelitian berguna sebagai informasi dan wawasan kepada akademis untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi bagi minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* sehingga dapat dijadikan pedoman apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang mengenai permasalahan yang sama yaitu tentang pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap wajib pajak orang pribadi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Teori Technology Acceptance Model*

Pada tahun 1989, Davis mengenalkan metode *technology acceptance model* (TAM) untuk merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan sistem informasi. Dimensi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah *Perceived Ease of Use* dan *Easy of Learning*.

Dikaitkan dengan penelitian, menurut Ahmad & Pambudi (2013) dan Aryati & Putritanti (2017), teori TAM relevan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap sistem yang saat ini tengah dijalankan, yakni sistem *e-filing*. Peranan *Perceived Ease of Use*/kemudahan dalam penggunaan dan *Easy of Learning*/kemudahan dalam mempelajari dapat menentukan sikap penerimaan atau penolakan dari individu. Apabila individu yakni wajib pajak merasa mudah dan dapat dipahami dalam menggunakan sistem *e-filing* guna pelaporan pajak mereka, maka wajib pajak cenderung akan mau menggunakan dan penerapan *e-filing* menjadi lebih efektif dan efisien.

### 2.1.2 *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Teori pembelajaran sosial menjelaskan tentang bagaimana seseorang mempelajari sesuatu berdasar pengamatan dan pengalaman secara langsung (Jatmiko, 2006). Menurut Robbins (1996) bahwa di dalam teori pembelajaran sosial terdapat beberapa proses, yakni:

1) Proses perhatian (*attentional*)

Ketika orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2) Proses penahanan (*retention*)

Proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

3) Proses reproduksi motorik

Proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

4) Proses penguatan (*reinforcement*)

Proses dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Terdapat kaitan antara teori pembelajaran sosial dengan pengetahuan perpajakan, yakni untuk menjelaskan bagaimana perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Jika lewat suatu pengamatan atau pengalaman langsung seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, maka hasil pungutan pajak telah memberikan kontribusi yang nyata dalam hal pembangunan di wilayahnya.

### 2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, 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 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik yang digunakan bagi kepentingan umum.

Menurut Darmawan (2020), penerimaan pajak dapat dikatakan sebagai suatu penghasilan yang didapatkan pemerintah dimana pendapatan tersebut berasal dari rakyat yang terutang, dimana dana yang diterima tersebut menjadi kas negara nantinya akan dipakai untuk pengeluaran pemerintah sebesar-besarnya dengan tujuan untuk kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Kastolani & Ardiyanto (2017) penerimaan pajak dapat diartikan sebagai sumber pembiayaan negara yang bersifat dominan dimana pembiayaan tersebut pada dasarnya untuk belanja rutin negara maupun pembagunan negara. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak adalah semua penerimaan perpajakan yang digunakan untuk belanja rutin pembagunan negara.



### 2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan perpajakan adalah mekanisme yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban perpajakan suatu wajib pajak dilaksanakan, termasuk mengatur mekanisme untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak ke negara, di Indonesia berlaku 3 jenis sistem pemungutan pajak ([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)), yakni :

#### 1. *Official Assesment System*

Menurut sistem perpajakan ini, besarnya pajak yang terutang ditetapkan sepenuhnya oleh fiskus. Wajib Pajak dalam hal ini bersifat pasif dan menunggu penyampaian utang pajak yang ditetapkan oleh fiskus. Dalam sistem ini fiskus yang lebih aktif untuk mencari wajib pajak untuk diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP) sampai pada penetapan jumlah pajak yang terutang melalui penerbitan pengusaha kena pajak (PKP). Oleh sebab itu keberhasilan pemungutan pajak tergantung peran aktif fiskus.

#### 2. *Self Assessment System*

Sistem yang memberikan wewenang untuk hak dan kewajiban ada pada Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online yang sudah dibuat oleh Pemerintah. Peran Pemerintah dalam sistem pemungutan pajak ini adalah sebagai pengawas dari para wajib pajak. Sehingga dengan

sistem ini keberhasilan dalam pemungutan pajak tergantung pada kepatuhan wajib pajak.

### 3. *With Holding System*

Pada sistem ini besar pajak dihitung oleh pihak ketiga yang bukan wajib pajak dan bukan juga aparat pajak/fiskus. Dengan sistem ini keberhasilan dalam pemungutan pajak tergantung kedisiplinan pihak ketiga yang ditunjuk untuk melaksanakan kewajiban perpajakan

Menurut sistem pemungutan pajak, Kepatuhan WPOP Karyawan masuk pada jenis sistem pemungutan *with holding system*, dikarenakan sistem pemungutan ini dilakukan oleh perusahaan tempat wajib pajak karyawan bekerja, dimana perusahaan itu sendiri yang melakukan perhitungan pajak terhutang karyawannya, membayar pajak karyawannya, serta memotong gaji karyawan setiap bulannya untuk pembayaran Wajib pajak karyawan. Jadi tugas karyawan wajib pajak hanya melaporkan pajak terhutangnya di KPP tempat WPOP Karyawan mendaftarkan.

#### **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan diartikan sebagai sifat patuh dan ketaatan, sedangkan patuh yang merupakan asal kata dari kepatuhan diartikan sebagai suka menurut pada perintah, taat kepada perintah atau aturan. Kepatuhan berarti tidak melanggar aturan-aturan yang ada, dimana hal tersebut akan menghasilkan lingkungan yang tentram jika banyak orang menanamkan perilaku tersebut (kbbi.web.id, 2020).

Kepatuhan perpajakan merupakan tingkat dimana Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan tanpa perlu penegakan hukum (Agun et al., 2022). Wajib Pajak bersikap patuh terhadap peraturan-peraturan karena keinginan yang muncul dari dalam diri tanpa harus ada paksaan dari hukum. Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.544/KMK.04/2000 tentang kepatuhan pajak, “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Kastolani & Ardiyanto, 2017). Kepatuhan terdapat dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material Rahayu (2017) sebagai berikut:

- a) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan seperti, wajib pajak menyampaikan surat pemberitahuan tahunan (SPT) sebelum atau tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.
- b) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal seperti, wajib pajak mengisi SPT dengan benar, lengkap, sesuai keadaan yang sebenarnya, dan menyampaikan sebelum atau tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

Menurut jenis kepatuhan pajak, WPOP karyawan termasuk dalam jenis kepatuhan formal. Kriteria kepatuhan wajib pajak berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor: 192/PMK.03/2007 Jo No. 74/PMK/2012 bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu sikap tunduk dan taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku dimana wajib pajak secara formal melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perpajakan dan secara substantive pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan (Nugraheni & Purwanto, 2015).

### **2.1.6 Wajib pajak**

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak adalah pada saat telah memenuhi syarat subjektif atau objektif sebagai wajib pajak dan sehubungan dengan adanya perbuatan, keadaan, maupun peristiwa yang menimbulkan adanya pajak yang terutang dalam suatu masa pajak, bagian tahun pajak, ataupun dalam tahun pajak. Wajib pajak yang taat terhadap peraturan pemerintah adalah wajib pajak yang tepat dalam membayar pajak serta mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan (Arifah et al., 2017).

Wajib pajak dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi karyawan yang tidak menjalankan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas, apabila jumlah penghasilannya sampai dengan suatu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kenak Pajak (PTKP).

### **2.1.7 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut penelitian Anggini et al. (2021) adapun indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah :

- a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke KPP.

Sebuah tindakan yang taat dalam kewajiban perpajakan dalam mendaftarkan dirinya sebagai pengusaha kena pajak ke KPP untuk mendapatkan NPWP.

- b. Kepatuhan dalam melaporkan SPT Tahunan tepat waktu.

Sebuah tindakan taat dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan ke KPP yang terdaftar dengan tepat waktu.



- c. Kepatuhan dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar.

Sebuah tindakan pencegahan terjadinya kurang bayar maupun lebih bayar dalam melaporkan pajak.

- d. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

Sebuah tindakan taat wajib pajak pengusaha kena pajak dalam membayar tunggakan pajaknya.

### 2.1.8 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ialah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal. Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Sedangkan pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Karena mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut berjalan, sehingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dirasakan. Apabila wajib pajak mengetahui peraturan pajak, maka wajib pajak tersebut akan taat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017).

### 2.1.9 Indikator Pengetahuan Pajak

Adapun Indikator untuk mengukur pengetahuan pajak yaitu menurut Ardiana & Fitria (2021) :

- a. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan.

Informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

- b. Pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan.

Wajib pajak diharuskan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutangya sesuai dengan ketentuan perpajakan.

- c. Pengetahuan mengenai fungsi dan peranan pajak.

Pengetahuan bahwa fungsi dan peranan pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan negara.

### 2.1.10 Kualitas Pelayanan Fiskus

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas fiskus untuk

membantu, mengatur semua yang diperlukan untuk setiap wajib pajak. Terdapat pengukuran kepuasan wajib pajak dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu (Sari & Fidiana, 2017) :

1. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membanu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi.
5. Wujud nyata (*Tangible*), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus dalam proses jasa.

Hal ini sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik dan berharap dapat terpenuhi untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Puti, 2015). Salah satu contoh upaya peningkatan kualitas pelayanan fiskus yaitu

Direktorat Jenderal Pajak melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan kewajiban pajak berdasarkan kepuasan pelanggan atau wajib pajak orang pribadi.

### 2.1.11 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Adapun indikator untuk mengukur kualitas pelayan fiskus menurut Sari & Fidiana (2017) yaitu :

a. Daya tanggap

Kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.

b. Reabilitas

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.

c. Jaminan

Berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.

d. Empati

Berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi.

e. Bukti Fisik

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus dalam proses jasa.

### 2.1.12 Penerapan Sistem *E-Filing*

Untuk mempermudah dalam pelaporan pajak, modernisasi yang dilakukan peraturan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan mengeluarkan peraturan Nomor PER-01/PJ/2014 tentang tata cara penyampain SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filing* melalui website DJP. Setiap wajib pajak harus menyampaikan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo pada tanggal 31 maret tahun berikutnya. Wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan harus melaporkan secara elektronik/online harus memiliki *electronic filling identification number (e-fin)* yang telah diberikan oleh kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar (Risanti, 2018).

Sistem *e-filling* memiliki banyak keuntungan bagi wajib pajak seperti penyampaian SPT lebih cepat karena menggunakan media online (internet), sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri di KPP Pratama, sehingga biaya pelaporan SPT Tahunan akan semakin lebih murah, hanya dengan internet dan mengases ke situs DPJ. *E-Filing* juga dirasakan manfaatnya oleh kantor pajak yaitu lebih cepatnya menerima laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administras, pendataan, distribusii, dan pengarsipan laporan SPT. Sistem ini diperuntukan kepada wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formulir 1770, 1770S, 1770SS, SPT



Tahunan PPh Badan dengan formulir 1771, dan SPT Masa. Sistem *e-filling* dikembangkan dengan tujuan, yakni:

- 1) Membantu wajib pajak dalam menghemat biaya dan waktu dengan disediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik sehingga wajib pajak orang pribadi dapat mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT dari rumah atau tempat kerja dan wajib pajak badan dapat melakukannya dari tempat kantor atau usahanya.
- 2) Mempercepat kantor pajak dalam menerima laporan SPT, merampungkan kegiatan administrasi, melakuakn pendataan, akurasi data, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

### 2.1.13 Indikator Penerapan Sistem *E-Filling*

Adapun indikator untuk mengukur penerapan sistem *e-filling* yaitu menurut Hendri & Keri (2020) Kecepatan dalam pelaporan SPT Tahunan.

Wajib pajak dapat meningkatkan performa dalam pelaporan SPT perpajakannya.

- a. Kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan.

Penggunaan *e-filling* terbukti mudah digunakan, setiap wajib pajak tidak perlu melakukan instalasi aplikasi apapun jika *melakukan e-filling* melalui website DJP atau menggunakan aplikasi dari ASP resmi lainnya.

- b. Lebih menghemat waktu dan biaya

Penggunaan *e-filling* jauh lebih mudah dan praktis ketimbang secara manual dengan mendatangi KPP terdekat.

c. Kelengkapan data.

Kelengkapan data dimaksudkan jika menggunakan *e-filling* wajib pajak tidak perlu berulang kali mengisi formulir yang dibutuhkan dalam pelaporan SPT dikarenakan sudah tersimpan oleh *sistem e-filling* wajib pajak.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Arifah, Rita Andini, Kharis Raharjo	2017	Pengaruh Mordernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016)	Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Nurulita Rahayu	2017	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi	Berdasarkan analisis, ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan <i>tax amnesty</i> terhadap kepatuhan wajib

			Pajak, Dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	pajak.
3	Burhan Zulhazmi & Kwarto	2019	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> , Pengetahuan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variable penerapan <i>e-filling</i> , pengetahuan dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penerapan sistem <i>e-filling</i> dan kesadaran perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
4	Pratiwi & Jati	2020	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Minat Penerapan <i>E-filling</i> Pada Kepatuhan WPOP	Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan minat penerapan <i>E-filling</i> menyebabkan pengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WPOP do KPP Pratama Badung Selatan
5	Ristyani & Dewi	2021	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan <i>Account Representative</i> , Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19	Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan, pengawasan <i>account representative</i> , sosialisasi perpajakan, dan penerapan <i>e-filling</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi covid-19 secara parsial.
6	Harefa & Sidabutar	2021	Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap	Kesimpulan penelitian ini adalah setiap variabel bebas yakni kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, semakin baik kualitas pelayanan oleh fiskus pajak, hal ini akan

			Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	meningkatkan pengaruh baik kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
7	Ardiana & Fitria	2021	Pengaruh <i>E-Filling</i> , Modernisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variable penerapane- <i>filling</i> , modernisasi sistem administrasi, dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut.
8	Handayani & Setianingrum	2022	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan <i>E-filling</i> , Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepada Wajib Pajak Pribadi KPP Pratama Cimanggis	Berdasarkan hasil penelitian ini kesadaran wajib pajak, dan penerapan <i>e-filling</i> tidak memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama cimanggis, sedangkan pemahaman wajib pajak, implementasi <i>e-filing</i> dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama
9	Syahrial	2022	Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerapan e-SPT, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
10	Safura & Hunein	2022	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Efisiensi Pelaporan SPT Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak	Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan seluruh variabel bebas yaitu penerapan sistem <i>e-filling</i> dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelaporan pajak orang pribadi.

			Orang Pribadi Di PT.Caltesys Indonesia)	
--	--	--	---	--

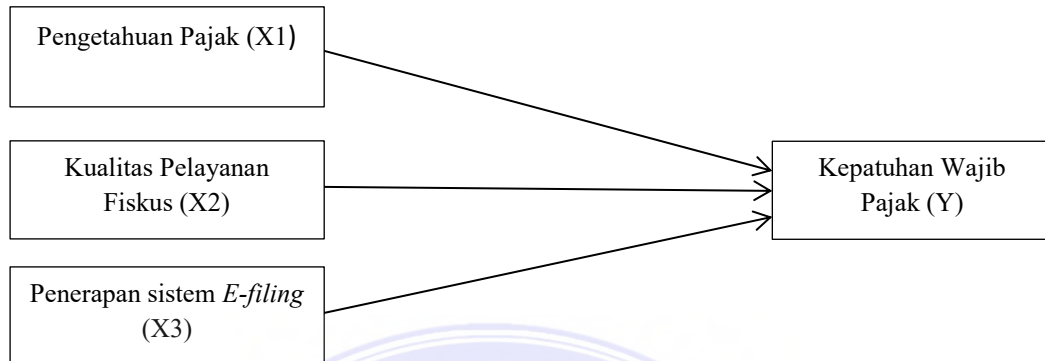
### 2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan variabel dependen Pengetahuan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), dan Sistem Penerapan *E-Filling* (X3). Menurut Hutasoit (2022), penerimaan pajak dapat lebih ditingkatkan lagi dengan memaksimalkan semua potensi yang ada, salah satu potensi tersebut adalah wajib pajak. Undang-Undang No. 28 tahun 2007 pasal 1 ayat (2), wajib pajak adalah orang pribadi (OP) atau badan (Perusahaan) diantaranya pemotong pajak, pembayar pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan merupakan salah satu langkah pemerintah dalam pengoptimalan penerimaan pajak.

Menurut Siamena et al. (2017), Dalam hal peningkatan penerimaan pajak bergantung salah satunya kepada tingkat kepatuhan para wajib pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan yang tegas akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.



Adapun Kerangka Konseptual pada penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka konseptual**

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2018).

### 2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada teori pembelajaran sosial menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh pengamatan atau pengalaman langsung. Hal ini dapat berkaitan langsung dengan pengetahuan perpajakan seseorang, semakin banyak seseorang mengetahui tentang pajak, maka semakin banyak pengetahuan yang dimilikinya sehingga ketaatan dalam melaksanakan perpajakan akan semakin meningkat. Pengetahuan tersebut merupakan informasi yang dimiliki/diproleh wajib pajak agar dapat mengakses dan menerima informasi perpajakan Wajib pajak yang tidak

paham dan mengerti tentang pajak seringkali tidak taat hukum dan melakukan kecurangan. Sebaliknya jika wajib pajak mengerti dan memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan akan secara aktif berkontribusi dalam pelaksanaan perpajakan. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan sehingga terhindar sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu, 2017). Wajib pajak yang mengetahui seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sari & Fidiana, 2017). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

#### **2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak dapat dilihat dari bagaimana fiskus dapat memenuhi kebutuhan informasi ataupun kebutuhan lain yang berkaitan dengan pajak. Tentunya pelayanan yang diberikan ini mencakup kemampuan dan sikap fiskus kepada wajib pajak. Pada Astari et al. (2022) dan Sari & Fidiana (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Fiskus yang memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan inilah yang diukur untuk melihat bagaimana fiskus dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak (Sari & Fidiana, 2017). Pegawai yang kurang mampu dalam pelayanan di

kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian wajib pajak dalam kesediaannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assesment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak (Handayani & Setianingrum, 2022). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin meningkat (Sari & Fidiana, 2017). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.4.3 Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Ketika wajib pajak merasa mudah dan sederhana dalam penggunaan sistem *e-filing*, maka secara langsung minat seseorang untuk melaporkan SPT nya dengan tepat waktu akan meningkat sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun juga meningkat. *E-Filing* diterapkan untuk semakin mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak. Semakin dipermudah akses, cara melaporkan, dan dapat dilakukan dimana saja wajib pajak berada maka diharapkan dapat meningkatkan perilaku patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya. Pada penelitian Ristyani & Dewi (2021) menyatakan bahwa Pengaruh

pengetahuan pajak, pengawasan *account Representative*, sosialisai perpajakan, dan penerapan *E-Filling* terhadap WPOP di masa pandemi Covid-19 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP di masa pandemic covid-19. *E-Filing* yang baik untuk diterapkan adalah saat memiliki kualitas informasi dan kualitas sistem yang bisa menyediakan informasi yang lengkap, akurat, disajikan secara tepat dan penggunaan sistemnya mudah, cepat diakses, dapat dipercaya, fleksibel, dan dapat melindungi pengguna data wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Keefektifan dalam penerapan *e-filing* juga dilihat dari kerjasama kantor pajak dalam memberikan sosialisasi serta arahan bagi wajib pajak sehingga penerapan ini bisa dilaksanakan secara optimal (Hanindyari, 2018). Bentuk penerapan *e-filing* melalui program-program yang dijalankan yang mana program seperti sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dapat berupa tatap muka dengan wajib pajak dan sosialisasi secara tidak langsung berupa mengampanyekan *e-filing* melalui media cetak. Apabila dilaksanakan secara optimal maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat melalui penerapan *e-filing* (Nirda, 2022). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H3 :Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah jenis asosiatif. Penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2018:63) adalah : suatu pertanyaan peneliti yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan sistem *e-filling* di kantor pelayanan pajak medan petisah.

##### **3.1.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah. Jalan Asrama No.7A, Sikambing C.II, Kecamatan Helvetia, Kota Medan, Sumatera utara 20123.

##### **3.1.3 Waktu Penelitian**

Adapun alokasi waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan mulai Januari 2023 sampai dengan selesai. Berikut tabel jadwal penelitian ini.



**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

NO	Keterangan	Priode 2023							
		Jan	Feb	Mar	April	Mei	Agt	Sep	Okt
1	Penyusunan Proposal								
2	Seminar Proposal								
3	Pengumpulan data								
4	Analisis Data								
5	Seminar Hasil								
6	Pengajuan Meja Hijau								
7	Meja Hijau								

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Sugiyono (2018:30) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian sejumlah 140.996 di tahun 2021 wajib pajak karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.

#### 3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah yang ada dipopulasi. Apabila besar maka peneliti tidak memungkinkan dapat mempelajari semua yang ada karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga sehingga perlu adanya sebuah sampel dalam penelitian. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling*. Metode *Non-Probability Sampling* ini merupakan cara pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian

ini, penentuan sampel menggunakan rumus slovin, rumus slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N (\epsilon)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

ε = Standar error

Berdasarkan data di KPP Pratama Medan Petisah jumlah wajib pajak orang pribadi karyawan tahun 2021 adalah 140,996. Tingkat kesalahan atau standar error yang bisa ditolerir dalam penelitian ini adalah 10% yang ditentukan oleh peneliti. Jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{N}{1+N (\epsilon)^2} = \frac{140,996}{1+140,996(0,1)^2} = \frac{140,996}{141,996} = 99,78 = 100$$

Diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari pemberikerja atau disebut karyawan baik swasta maupun negeri. Berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang digunakan maka jumlah sampel adalah 100 wajib pajak orang pribadi karyawan .

### 3.2.3 Jenis Data

Data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer . Data primer yaitu data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari obyek penelitian tanpa

melewati orang atau lembaga lain. Dalam penelitian metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang berisi beberapa pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti mengenai pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filling*, dan kepatuhan wajib pajak. Kuisioner dalam penelitian ini adalah kuisioner personal (*Personal Administrasi Questionnaires*) yaitu proses pengumpulan data dengan menggunakan pernyataan tertulis dan dalam pendistribusian kuisioner tersebut peneliti memberikan penjelasan singkat mengenai tata cara pengisian dan memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuisioner tersebut (Narimawati, 2010). Pengukuran pendapat responden dalam pengumpulan data dengan kuisioner menggunakan skala likert 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 : Tidak Setuju (ST)

Angka 3 : Netral (N)

Angka 4 : Setuju (S)

Angka 5 : Sangat Setuju (SS)

Metode pengukuran skala likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang ataupun sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial termasuk dibidang bisnis (Hanindyari, 2018). Adapun langkah-langkah dalam pengukuran data menggunakan skala likert adalah :

1. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel atau sub-sub variabel penelitian.
2. Sub ataupun sub-sub variabel yang dijabarkan dalam indikator-indikator hingga masing-masing dapat diukur.
3. Indikator-indikator yang ada dijadikan titik tolak dalam penyusunan item-item instrument penelitian (kuisioner atau interview).
4. Ukuran dari item mempunyai gradasi yang positif sampai sangat negative atau sebaliknya.

### 3.2.4 Defenisi Oprasional Variabel

Defenisi operasional variabel pada peneliian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Defenisi Operasional Variabel**

NO	Variabel	Defenisi Oprasional	Indikator	Skala
1	Kepatuhan wajib pajak - Y	Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang patuh akan kewajiban mendaftarkan diri dan memiliki NPWP, melaporkan dan menyetorkan SPT, dan dapat menghitung serta membayarkan pajak sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.  <i>Sumber: Fitria (2017)</i>	1) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke KPP. 2) Kepatuhan dalam melaporkan SPT Tahunan tepat waktu. 3) Kepatuhan dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar. 4) Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.	Likert
2	Pengetahuan pajak -X1	Pengetahuan perpajakan adalah suatu pemahaman wajib pajak mengenai hal yang berkaitan dengan perpajakan seperti dari pajak, manfaat pajak bagi kehidupan mereka,	1) Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan. 2) Pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun	Likert

		<p>aturan-aturan pajak yang berlaku, dan cara melaksanakan kegiatan pajak yang sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga wajib pajak dapat mengaplikasikan ke dalam kehidupannya. Adapun pengetahuan perpajakan dapat dilihat dari kepemilikan NPWP, penyampain SPT dan pelaporan SPT, kesesuaian pembayaran pajak serta sanksi berkaitan dengan pembayaran pajak, dan pemahaman akan kewajiban dan hak sebagai wajib pajak.</p> <p><i>Sumber : Karlina (2020)</i></p>	<p>melaporkan kewajiban perpajakan.</p> <p>3) Pengetahuan mengenai fungsi dan peran pajak.</p>	
3	Kualitas pelayanan fiskus – X2	<p>Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan okok dan tata cara yang telah ditetapkan</p> <p><i>Sumber: Siregar (2012)</i></p>	<p>1) Daya tanggap 2) Reabilitas 3) Jaminan 4) Empati 5) Bukti Fisik</p>	Likert
4	Penerapan sistem <i>e-filling</i> – X3	<p>Penerpan <i>e-filling</i> adalah suatu pengaplikasian modernisasi sistem adminstrasi perpajakan yang telah dibuat oleh Dirjen Pajak untuk lebih memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya sehingga tidak perlu dating ke Kantor Pelayan Pajak, sistem <i>e-filling</i> in dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.</p> <p><i>Sumber : Agustiniingsih (2016)</i></p>	<p>1) Kecepatan dalam pelaporan pelaporan SPT Tahunan 2) Kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan. 3) Lebih menghemat waktu dan biaya. 4) Kelengkapan data.</p>	Likert

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2023)



### 3.3 Metode Analisa Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan analisa data menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan suatu metode untuk mengolah, menganalisis, dan membahas data yang diperoleh dengan lebih dari satu variabel independen dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara persial ataupun bersama-sama. Alat analisis yang digunakan terdiri dari :

#### 3.3.1 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26.00. Berikut ini tahapan analisis data penelitian ini:

#### 3.3.2 Uji Stastistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:192) statistik deskriptif merupakan statistik yang memberi penjelasan dari suatu data yang dilihat pada nilai rata-rata, maksimum, minimum, standar deviasi, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Statistik deskriptif menjelaskan dimana data dapat menjadi sebuah informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami.

#### 3.3.3 Uji Kualitas Data :

Uji kualitas data yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas dan uji reabilitas, berikut penjelasannya:

### 3.3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrument, Saragih dalam Aspasita (2017) Untuk menguji apakah anket yang digunakan memenuhi syarat validitas, pada dasarnya digunakan korelasi pearson. Cara analisisnya dengan cara menghitung koefisiensi korelasi antara masing-masing nilai pada nomor pertanyaan dengan nilai total dari nomor pertanyaan tersebut. Koefisiensi korelasi yang diperoleh masih harus diuji signifikansinya bisa menggunakan uji t atau membandingkan dengan r tabel dengan asumsi :

- a) Bila  $t \text{ hitung} > \text{ dari tabel}$  atau  $r \text{ hitung} > \text{ dari tabel}$ , maka nomor pertanyaan tersebut valid atau jika koefisiensi korelasi  $r > 0,05$  maka instrument dianggap valid.
- b) Bila  $t \text{ hitung} < \text{ dari t tabel}$  atau  $t \text{ hitung} < \text{ dari r tabel}$ , maka nomor pertanyaan tersebut tidak valid atau jika  $r < 0,05$  maka instrument yang digunakan tidak valid.

Uji validitas ini menguji ketepatan instrument dalam mengukur variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan Sistem *e-filling*, dan kepatuhan wajib pajak.

### 3.3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah alat ukur yang digunakan alat ukur secara tepat, tidak hanya menggunakan alat ukur (Sugiyono, 2019). Menurut Diantini et al. (2018), perhitungan reabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Jika nilai :

- a. *Cronbach Alpha* atau  $a > 0,60$  maka instrument reliable.
- b. Jika *Cronbach Alpha*  $a < 0,60$  maka instrument tidak reliable.

Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui besarnya indeks instrument dari variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filling* dan kepatuhan pajak.

### 3.3.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary leas square* (OLS). Untuk memastikan bahwa model regresi yang diperoleh merupakan model yang terbaik, dalam hal ketepatan estimasi, tidak bias, serta konsisten, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik (Sugiyono, 2019). Uji asumsi klasik untuk memastikan persamaan regresi yang difungsikan tepat dan valid. Dalam praktiknya, terdapat tiga jenis uji asumsi klasik yang sering dilakukan sebagai syarat sebelum melakukan uji hipotesis, yaitu:

#### 3.3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam penelitian, suatu data terdistribusi secara normal atau tidak (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dapat juga menggunakan uji one sampel kolmogrov-smirnov test untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal. Dengan pedoman pengambilan keputusan:

- a. sig atau signifikansi atau nilai probabilitas  $<0,05$  distribusi adalah tidak normal.
- b. Nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas  $>0,05$  distribusi adalah normal.

### 3.3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui kesalahan standard estimasi model penelitian. Multikolinearitas dideteksi dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan membandingkan koefisien antar variabel independen (Ghozali, 2018). Jika terjadi gejala multikolinearitas yang tinggi, standard error koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan confidence interval untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadi kekeliruan, menerima hipotesis yang salah. Nilai tolerance yang lebih besar dari 10% dan VIF kurang dari 10 pada uji multikolinearitas dapat menyimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinearitas.

### 3.3.2.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual absolut dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedosis atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan uji glejser, yaitu meregresikan model regresi linear yang digunakan untuk mendapatkan nilai residualnya yang kemudian diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua

variabel bebas. Model regresi dikatakan bebas heteroskedastisitas signifikansi  $t$  dari hasil meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas lebih dari 0,05 (Ghozali, 2016).

### 3.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh independen variabel terhadap variabel dependen dilakukan dengan analisa data dan menerapkan model statistik regresi linier berganda. Model statistik regresi berganda adalah model yang digunakan untuk memperoleh suatu persamaan yang menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y : Kepatuhan Pajak

A : Harga Y ketika harga X = 0 (Harga Konstan)

b<sub>1</sub>-b<sub>3</sub> : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X<sub>1</sub> : Pengetahuan Pajak

X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan Fiskus

X<sub>3</sub> : Penerapan Sistem *E-Filling*

E : Kesalahan (error)



Alat ini digunakan untuk memprediksi bagaimana arah hubungan variabel independen dengan dependen, apakah setiap variabel independen yang ada di dalam penelitian ini memiliki hubungan positif atau negatif terhadap variabel dependen.

### 3.3.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinan (uji r).

#### 3.3.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Uji t dalam penelitian digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan *Hypotheses Null* dan *Alternate Hypotheses* ( $H_0$  dan  $H_a$ ), yakni  $H_0$  merupakan pernyataan tentang tidak adanya hubungan dan  $H_a$  merupakan pernyataan tentang adanya hubungan:

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$$

Sehingga dapat dirumuskan menjadi:

$H_{01}$ : Tidak ada hubungan positif antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha<sub>1</sub>: Adanya hubungan positif antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho<sub>2</sub>: Tidak adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha<sub>2</sub>: Adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho<sub>3</sub>: Tidak adanya hubungan positif antara penerapan *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha<sub>3</sub>: Adanya hubungan positif antara penerapan *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

- b. Dalam menentukan apakah Ho akan ditolak atau diterima, peneliti dapat membandingkan nilai probabilitas (p) dengan nilai alfa ( $\alpha$ ). Nilai alfa ( $\alpha$ ) yang dikehendaki adalah sebesar 5% dan untuk mengetahui P-value dapat dilihat dengan menggunakan program SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: jika  $P\text{-value} \leq \alpha$  maka Ho akan ditolak atau Ha diterima dan jika  $P\text{-value} \geq \alpha$  maka Ho akan diterima atau Ha ditolak.

### 3.3.4.2 Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentase variasi variabel independen pada model dapat menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ . Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai R<sup>2</sup> yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil, sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan (WPOP). Artinya apabila semakin meningkatnya pengetahuan wajib pajak karyawan yang ada pada KPP Pratama Medan Petisah, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada KPP tersebut. Begitu juga sebaliknya
- 2) Kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP karyawan. Artinya apabila semakin meningkatnya kualitas pelayanan fiskus yang ada di KPP Prtama Medan Petisah maka akan meningkatkan kepatuhan WPOP karyawan dalam pelaporan maupun pembayaran pajak. Begitu sebaliknya.
- 3) Penerapan sistem *e-filling* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP karyawan. Artinya apabila semakin meningkatnya penerapan sistem *e-filling* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Pratama Medan Petisah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, dengan demikian peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

- 1) Bagi Penelitian selanjutnya mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dapat menambah variabel independen yang lain. Saran tersebut disebabkan oleh hasil koefisien determinasi ( $R_2$ ) yang menunjukkan angka 41.3% yang berarti masih terdapat 58.7% dipengaruhi oleh variabel independen lain selain pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing*.
- 2) Peneliti selanjutnya dapat menambah wilayah penelitian serta menambah sampel yang lebih banyak lagi agar hasil penelitian lebih akurat. Bagi KPP Pratama Medan Petisah, lebih memperbanyak sosialisasi tentang perp



## DAFTAR PUSTAKA

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Agustiniingsih, W. (2016). PENGARUH PENERAPAN E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA. *Jurnal Nominal*, 5(2)(4).
- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2013). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ainul, N. K. I. K., & Susanti. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 15, 9–19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Anggini, V., Lidyah, R., & Azwari, P. C. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6).
- Ardiana, E., & Fitria, A. (2021). Pengaruh E-Filling, Modernisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10, 10. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4054/4066>
- Arifah, Andini, R., & Raharjo, K. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). *Ekonomi – Akuntansi 2017*, 1–16.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aryati, T., & Putritanti, L. R. (2017). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1155–1168. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4669>
- Aspasita, M. S. R. (2017). *Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)*. Universitas Islam Indonesia.
- Astari, K. W., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Bumi Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *Kharisma*, 4(1), 400–410.
- Atmajaya, R. (2022). *Peranan Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (Bpprd) Dalam Meningkatkan Pada Kota Bandar Lampung Ditinjau Melalui Perspektif Ekonomi Islam Tahun 2017-2021*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG.
- Burhan Zulhazmi, A., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 20–29. <https://doi.org/10.35592/jrb.v3i1.977>
- Darmawan, A. S. (2020). *Pengaruh Tarif, Kemudahan, dan Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Malang Utara terkait PP 23 Tahun 2018)*. Universitas Brawijaya.
- Diantini, A., Yasa, I. Ny. P., & Atmadja, A. T. (2018). PENGARUH Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 9(1), 55–64.
- Fitria, D. (2017). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN. *Journal of Applied Business and Economics*, 4(1)(1), 30–44.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25 (Edisi Semb). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, H. R., & Setianingrum, T. D. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filling, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Kpp Pratama Cimanggis. *Universitas Pamulang*, 5(3), 801–809.
- Hanindyari, P. W. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di KPP Pratama Purworejo)*. Universitas Islam Indonesia.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinaika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–143.
- Harefa, M. S., & Sidabutar, R. C. D. (2021). Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Economics and Business*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.36655/jeb.v2i2.552>
- Hendri, & Keri, B. H. (2020). E-filling, Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP. *JAAF (Journal of Applied Accounting and Finance)*, 3(2), 150. <https://doi.org/10.33021/jaaf.v3i2.804>
- Jatmiko, A. N. (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 Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.

- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep Dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri. In *Metodologi Penelitian Bisnis* (p. 223).
- Karlina, Y. (2020). Pengaruh Love Of Money, Sistem Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Diskriminasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Religiusitas Terhadap Penggelapan Pajak (Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 58–69. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Kastolani, O. J. Y., & Ardiyanto, M. D. (2017). Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan terhadap penerimaan pajak penghasilan. *Journal of Accounting*, 6(3), 669–679.
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEGAWAI NEGERI SIPIL DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI ( Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.26486/jramb.v4i1.498>
- Narimawati, U. (2010). *Penelitian Karya Ilmiah*. Genesis.
- Nirnda, A. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pelaku Umkm Yang Berada Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Padang)*. Universitas Andalas.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 4, 1–14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/17031/16326>
- Pratiwi, P. E. M., & Jati, I. K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Minat Penerapan E-Filing pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(3), 674. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p10>
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9, 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Risanti, D. M. (2018). *Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun)*. Universitas Brawijaya.
- Ristyani, L. P. Y., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi



- Covid-19. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(2), 399.  
<https://doi.org/10.23887/jap.v12i2.36152>
- Robbins, S. . (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia*. Prenhallindo.
- Safura, E. K., & Hunein, H. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Efisiensi Pelaporan Spt Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Pt. Caltesys Indonesia). *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(2), 223–230.  
<https://doi.org/10.37481/sjr.v5i2.457>
- Sari, V. A. P., & Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan , Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabet.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Syahrial, I. (2022). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9(2), 70–84.  
<https://doi.org/10.55963/jraa.v9i2.471>

## Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian

### Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian pendidikan. Penelitian yang sedang saya lakukan berjudul :

“Pengaruh Pengetahuan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya menyusun kuesioner yang didalamnya terdapat pertanyaan –pertanyaan yang dimaksudkan untuk memperoleh penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i, khususnya berkenaan dengan Kepatuhan Pajak. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu saya sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan akan terjamin kerahasiaannya.

Bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Tio Lusina Sitorus

198330174



**DATA DIRI RESPONDEN**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia :  Kurang dari 25 tahun  36-45 tahun  
 25-35 tahun  Diatas 45 tahun
4. Informasi mengenai perpajakan diperoleh dari :

Media Cetak  Petugas Pajak  Lainnya...

Media Elektronik  Relasi/teman

**Petunjuk Kegiatan**

Berilah tanda ceklis (√) pada jawaban yang Anda pilih. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya.

<b>Keterangan Jawaban</b>
Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Netral (N)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

**1. Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya sadar akan kewajiban memiliki NPWP.					
2.	Saya siap melaporlan SPT tepat					

	waktu karena ada sanksi jika terlambat menyampaikan atau membayar .					
3.	Saya tidak akan memanfaatkan setiap peluang atau kecurangan yang akan memungkinkan saya untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakan.					
4.	Saya akan melaporkan Penghasilan Kena Pajak dengan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
5.	Saya mengikuti penyuluhan tentang pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak					
6.	Saya berusaha mencari informasi mengenai tempat dan cara pembayaran pajak					

Sumber : Vicky Anggini (2020)

## 2. Pengetahuan Pajak

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mengetahui informasi tentang pajak dengan mudah yang diperoleh dari media massa (seperti televisi, dan radio), spanduk, reklame, dan media cetak lainnya.					
2.	Saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang dibayarkan digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi					

	masyarakat.					
3.	Saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan, dan cara membayar pajak dengan benar					
4.	Saya telah mengetahui bahwa dalam Undang-Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara).					
5.	Pajak bersifat memaksa sehingga apabila terjadi pelanggaran maka akan dikenakan sanksi.					

Sumber : Kilapong G. Ester, Grace B Nangoi, dan Stanly W Alexander (2017)

### 3. Kualitas Pelayanan Fiskus

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Daya Tanggap</b>					
1.	Wajib Pajak terlihat puas terhadap pegawai pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak.					
2.	Pegawai pajak selalu memberikan solusi yang tepat atas keluhan wajib pajak.					
3.	Pegawai pajak menjawab pertanyaan					

	dari wajib pajak mengenai perpajakan dengan sangat jelas dan tepat.					
	<b>Reliabilitas</b>					
1.	Pegawai pajak memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak secara jelas, lengkap, dan benar.					
2.	Wajib pajak diberikan pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.					
3.	Pegawai pajak memberikan perhatian khusus kepada wajib pajak yang mendapatkan masalah.					
	<b>Jaminan</b>					
1.	Pegawai pajak menjaga kerahasiaan data dan informasi wajib pajak					
2.	Pegawai pajak mahir sesuai dengan bidang mereka dalam menangani tugas wajib pajak.					
3.	Pelayanan pegawai pajak ramah kepada semua wajib pajak tanpa terkecuali.					
	<b>Empati</b>					
1.	Pegawai pajak memberikan kemudahan dalam melayani wajib pajak.					
2.	Pegawai pajak selalu mengutamakan					

	elayanan terbaik.					
3.	Pegawai pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak yang bermasalah dengan perpajakannya.					
	<b>Bukti Fisik</b>					
1.	Fasilitas di KPP Pratama Medan Petisah menarik dan modern.					
2.	Pegawai pajak berpakaian rapi.					
3.	Kebersihan ruang pelayanan nyaman dan bersih.					

Sumber : Monica Dwi Cahyanti (2017)

#### 4. Penerapan sistem *E-Filing*

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , saya dapat melaporkan SPT Tahunan kapan saja, dapat menghemat biaya dan tidak membuang waktu untuk datang ngantri ke KPP.					
2.	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , perhitungan pajak saya lebih cepat dan akurat, dan aman.					
3.	Sistem <i>e-filing</i> dapat memudahkan saya dalam proses pelaporan SPT Tahunan.					
4.	Sistem <i>e-filing</i> mudah untuk dipelajari bagi					



	pengguna pemula.					
5.	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.					

Sumber : Hendri (2019)



## Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian

### Kepatuhan WPOP Karyawan

P1	P1	P1	P1	P1	P1	TOTAL
5	4	1	5	5	5	25
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
4	3	4	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	3	3	21
5	3	1	4	4	4	21
4	4	4	5	5	4	26
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	2	5	27
4	4	4	4	3	4	23
5	5	4	5	5	5	29
5	4	4	4	3	3	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	5	5	5	27
5	4	4	3	4	5	25
5	5	5	5	3	5	28
5	4	4	4	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	3	22

4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	5	4	27
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	3	4	24
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	3	4	23
5	4	4	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	3	4	5	26
5	3	3	4	4	4	23
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	5	26
4	5	4	4	4	5	26
4	4	5	5	4	5	27
5	4	4	4	3	3	23
4	4	4	4	3	4	23
5	4	4	5	3	3	24
5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	5	5	5	28
5	4	5	3	4	3	24
3	4	4	4	3	3	21
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	4	4	4	24
4	3	3	5	4	4	23
4	4	5	4	4	4	25
3	4	5	3	3	3	21
3	4	4	5	3	4	23
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	4	4	4	22
4	4	4	4	4	5	25
4	3	3	4	3	5	22
4	4	3	3	3	3	20
3	4	3	4	3	4	21

4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	3	4	23
4	3	5	5	4	4	25
4	4	3	4	3	4	22
3	3	4	3	3	4	20
4	5	4	3	3	3	22
4	3	4	3	4	4	22
3	3	3	3	4	5	21
4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	3	3	4	21
4	3	3	3	3	4	20
4	3	4	3	3	5	22
3	4	4	4	3	3	21
3	4	3	3	5	4	22
4	3	4	4	4	5	24
3	4	5	4	5	4	25
3	4	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	3	22
4	3	3	3	4	5	22
4	4	4	4	4	5	25
3	4	4	4	4	4	23
3	4	4	4	4	5	24
3	3	4	3	3	4	20
3	3	3	3	3	4	19
3	4	4	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23

### Pengetahuan Pajak

P2	P2	P2	P2	P2	TOTAL
5	4	1	3	5	18
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	4	20

5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23
5	5	4	4	4	22
3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
2	2	3	3	4	14
5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	4	21
4	4	3	5	4	20
4	4	3	4	4	19
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	2	19
4	3	3	4	2	16
4	5	4	5	4	22
4	3	3	5	4	19
5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	18
4	4	4	3	5	20
4	3	3	3	4	17
4	4	3	4	4	19
3	3	5	4	4	19
5	4	3	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
3	4	3	4	4	18
5	4	3	4	3	19
4	4	3	3	4	18
4	3	3	3	3	16
5	4	4	4	3	20
4	3	4	4	3	18
5	3	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21



5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
5	5	3	4	4	21
4	4	3	4	4	19
5	5	5	4	5	24
3	4	5	5	5	22
5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	5	23
4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
4	5	4	5	4	22
5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21
3	3	5	3	4	18
4	4	3	4	4	19
3	4	4	4	4	19
3	4	3	4	5	19
4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	3	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	5	21
4	3	3	4	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	5	20
3	3	3	4	4	17
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	4	17
3	4	4	3	4	18
4	3	3	4	4	18
4	5	4	4	4	21

5	3	3	3	3	17
3	3	3	4	4	17
4	3	3	3	4	17
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	5	19
4	5	3	3	5	20
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	5	21
4	3	3	3	5	18
5	4	4	4	5	22
5	3	5	5	5	23
5	4	4	5	4	22
4	5	4	4	5	22
3	3	4	4	4	18
4	3	4	3	4	18
4	3	4	4	4	19
4	3	3	4	4	18

### Kualitas Pelayanan Fiskus

P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P3	TOTAL
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	62
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	68
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	55
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	63
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	65
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	51
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	65

5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	63
4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	62
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	63
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	50
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	64
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	63
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73
4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	60
4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4	56
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	53
4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	53
3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	66
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	62
3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	56
5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	65
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	65
4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	59
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	68
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	68
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	65
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	66
5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	64
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	67
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	69
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	63
5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62

3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	61
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	60
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	61
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	56
4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	61
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	62
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	68
5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	67
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	61
5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	60
4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	57
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	70
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	58
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	59
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	59
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	53
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	58
4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	64
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	51
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	59
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	56
4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	65
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	59
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	58
4	5	5	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	53
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	58
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	58

4	4	4	4	2	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	61
5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	62
3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	60
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	62
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	61
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	58
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61

**Penerapan Sistem E-Filing**

P4	P4	P4	P4	P4	TOTAL
4	5	5	4	4	22
4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	22
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
5	3	5	3	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
4	4	5	3	4	20
5	5	5	5	5	25



4	4	4	2	4	18
5	4	4	4	2	19
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	3	19
5	4	4	5	3	21
5	5	5	5	5	25
3	4	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
3	5	5	5	5	23
5	4	4	4	4	21
3	3	3	1	3	13
4	4	4	5	3	20
4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	2	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	3	20
5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	3	18
5	5	3	2	3	18
5	4	4	2	3	18
5	3	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	3	2	4	16
5	4	4	4	3	20
5	5	4	4	3	21
4	3	4	4	4	19
5	5	5	3	4	22
4	4	4	4	3	19
5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	3	20
3	4	5	3	3	18
4	4	3	3	2	16
4	5	5	4	3	21
5	4	5	4	3	21
3	4	3	3	4	17

4	4	5	5	4	22
5	4	5	4	3	21
4	4	4	3	3	18
4	4	4	3	3	18
4	4	4	3	4	19
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	3	16
4	3	3	4	4	18
3	3	3	3	3	15
5	4	4	4	4	21
3	4	4	4	4	19
3	4	3	4	3	17
4	4	3	2	2	15
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	17
4	4	5	4	4	21
4	3	4	3	4	18
4	3	4	4	4	19
5	4	4	4	4	21
3	4	3	4	4	18
3	3	3	2	3	14
3	5	5	5	4	22
5	5	3	3	4	20
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	5	22
4	4	4	5	4	21
3	4	4	4	4	19
4	4	4	3	4	19
4	3	4	4	4	19
3	4	2	2	2	13
3	4	5	4	2	18

### Lampiran 3 Total Data Responden

Total Data Responden			
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pengetahuan Pajak (X1)	Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	Penerapan Sistem <i>E-filling</i> (X3)
25	18	58	22
25	22	62	23
24	20	68	20
23	20	55	20
20	17	56	15
24	20	60	20
30	22	66	20
24	20	68	20
28	23	63	23
24	22	65	20
27	19	65	24
30	25	74	25
24	20	59	20
21	14	51	20
21	24	65	20
26	21	63	22
25	20	63	19
25	19	59	20
29	24	75	24
24	20	66	20
27	19	61	20
23	16	45	20
29	22	63	24
23	19	62	20
30	25	75	25
24	18	60	18
22	20	63	19
24	17	50	18
27	19	64	19
25	19	63	21
28	20	73	25
24	20	60	16
24	21	56	20
22	19	53	19

24	18	53	15
27	19	66	23
22	18	62	21
24	16	56	13
28	20	65	20
24	18	58	19
27	20	65	19
26	23	64	20
23	22	59	20
26	21	68	20
30	24	68	25
26	21	65	18
23	21	66	18
26	22	64	18
25	20	67	19
26	20	69	20
26	21	63	16
27	19	66	20
23	21	62	21
23	19	58	19
24	24	61	22
29	22	60	19
28	24	72	23
24	23	61	20
21	18	56	18
23	20	61	16
24	22	62	21
24	22	68	21
23	22	60	17
25	21	62	22
21	18	58	21
23	19	57	18
21	19	67	18
22	19	61	19
25	21	64	19
22	18	60	17
20	19	57	16
21	21	70	18
22	18	56	15
23	19	60	21
25	20	58	19

22	17	58	17
20	16	59	15
22	16	59	21
22	17	53	20
21	18	58	19
22	18	58	17
21	21	64	20
20	17	51	17
22	17	59	21
21	17	56	18
22	16	65	19
24	15	59	21
25	19	58	18
22	20	53	14
24	22	58	22
22	21	58	20
22	18	61	18
25	22	62	21
23	23	60	22
24	22	62	21
20	22	61	19
19	18	58	19
21	18	57	19
24	19	51	13
23	18	61	18

#### Lampiran 4 output Hasil Uji Statistik Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kepatuhan	100	19,00	30,00	24,0000	2,55050
pengetahuan	100	14,00	25,00	19,8300	2,27439
kualitas	100	45,00	75,00	61,2300	5,42321
penerapan	100	13,00	25,00	19,5400	2,48397
Valid N (listwise)	100				



## Hasil Penelitian Uji Validitas Dan Uji Realibilitas

### Variabel Y (Kepatuhan WPOP Karyawan)

		Correlations						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,350**	,109	,452**	,250*	,228*	,628**
	Sig. (2-tailed)		,000	,282	,000	,012	,022	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,350**	1	,449**	,412**	,227*	,215*	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,023	,032	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,109	,449**	1	,251*	,079	,119	,538**
	Sig. (2-tailed)	,282	,000		,012	,433	,239	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,452**	,412**	,251*	1	,383**	,343**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,250*	,227*	,079	,383**	1	,453**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,012	,023	,433	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,228*	,215*	,119	,343**	,453**	1	,614**
	Sig. (2-tailed)	,022	,032	,239	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,628**	,673**	,538**	,740**	,632**	,614**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	6

## Pengetahuan Pajak (X1)

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,424**	,157	,243*	,139	,609**
	Sig. (2-tailed)		,000	,118	,015	,169	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,424**	1	,376**	,436**	,235*	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,018	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,157	,376**	1	,548**	,233*	,704**
	Sig. (2-tailed)	,118	,000		,000	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,243*	,436**	,548**	1	,175	,712**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,000		,082	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,139	,235*	,233*	,175	1	,522**
	Sig. (2-tailed)	,169	,018	,020	,082		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,609**	,757**	,704**	,712**	,522**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	5

## Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,45	,33	,34	,25	,38	,22	,22	,24	,20	,06	,08	,27	,19	,29	,520*
	Sig. (2-tailed)		,00	,00	,00	,01	,00	,02	,02	,01	,03	,53	,39	,00	,05	,00	,000
	N		0	1	0	0	0	2	2	5	8	5	7	5	5	3	

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson	,45	1	,56	,34	,35	,34	,33	,37	,40	,15	,15	,15	,28	,29	,29	,623 <sup>+</sup>
	Correlat	2 <sup>**</sup>		3 <sup>**</sup>	3 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	5 <sup>**</sup>	4 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>	5 <sup>**</sup>	2	8	2	6 <sup>**</sup>	4 <sup>**</sup>	2 <sup>**</sup>	*
	ion																
	Sig. (2-	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,13	,11	,13	,00	,00	,00	,000
	tailed)	0		0	0	0	0	1	0	0	2	7	2	4	3	3	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson	,33	,56	1	,32	,41	,41	,41	,30	,43	,14	,21	,28	,33	,30	,29	,660 <sup>+</sup>
	Correlat	7 <sup>**</sup>	3 <sup>**</sup>		6 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>	7 <sup>**</sup>	3 <sup>**</sup>	4 <sup>**</sup>	2 <sup>**</sup>	0	9 <sup>+</sup>	0 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	8 <sup>**</sup>	3 <sup>**</sup>	*
	ion																
	Sig. (2-	,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,16	,02	,00	,00	,00	,00	,000
	tailed)	1	0		1	0	0	0	2	0	5	9	5	1	2	3	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson	,34	,34	,32	1	,49	,41	,47	,39	,35	,27	,08	,25	,24	,20	,30	,628 <sup>+</sup>
	Correlat	4 <sup>**</sup>	3 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>		6 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>	8 <sup>**</sup>	5 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	4	9 <sup>**</sup>	1 <sup>*</sup>	3 <sup>*</sup>	7 <sup>**</sup>	*
	ion																
	Sig. (2-	,00	,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,40	,00	,01	,04	,00	,000
	tailed)	0	0	1		0	0	0	0	0	5	8	9	6	3	2	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson	,25	,35	,41	,49	1	,54	,17	,24	,30	,20	-	,07	,26	,25	,32	,560 <sup>+</sup>
	Correlat	8 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>		9 <sup>**</sup>	6	3 <sup>*</sup>	4 <sup>**</sup>	7 <sup>*</sup>	,00	7	8 <sup>**</sup>	6 <sup>*</sup>	4 <sup>**</sup>	*
	ion											1					
	Sig. (2-	,01	,00	,00	,00		,00	,07	,01	,00	,03	,99	,44	,00	,01	,00	,000
	tailed)	0	0	0	0		0	9	5	2	9	3	9	7	0	1	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson	,38	,34	,41	,41	,54	1	,28	,21	,40	,19	,18	,28	,40	,22	,36	,654 <sup>+</sup>
	Correlat	3 <sup>**</sup>	5 <sup>**</sup>	7 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>		8 <sup>**</sup>	3 <sup>*</sup>	0 <sup>**</sup>	8 <sup>*</sup>	9	9 <sup>**</sup>	7 <sup>**</sup>	9 <sup>*</sup>	9 <sup>**</sup>	*
	ion																
	Sig. (2-	,00	,00	,00	,00	,00		,00	,03	,00	,04	,06	,00	,00	,02	,00	,000
	tailed)	0	0	0	0	0		4	4	0	8	0	3	0	2	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson	,22	,33	,41	,47	,17	,28	1	,49	,31	,29	,24	,35	,18	,20	,31	,611 <sup>+</sup>
	Correlat	9 <sup>*</sup>	4 <sup>**</sup>	3 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>	6	8 <sup>**</sup>		8 <sup>**</sup>	0 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>	2 <sup>*</sup>	2 <sup>**</sup>	7	3 <sup>*</sup>	0 <sup>**</sup>	*
	ion																
	Sig. (2-	,02	,00	,00	,00	,07	,00		,00	,00	,00	,01	,00	,06	,04	,00	,000
	tailed)	2	1	0	0	9	4		0	2	3	5	0	2	3	2	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P8	Pearson	,22	,37	,30	,39	,24	,21	,49	1	,46	,14	,19	,26	,12	,22	,15	,541 <sup>+</sup>
	Correlat ion	8 <sup>*</sup>	6 <sup>**</sup>	4 <sup>**</sup>	8 <sup>**</sup>	3 <sup>*</sup>	3 <sup>*</sup>	8 <sup>**</sup>		3 <sup>**</sup>	3	4	6 <sup>**</sup>	5	1 <sup>*</sup>	5	*
	Sig. (2- tailed)	,02	,00	,00	,00	,01	,03	,00		,00	,15	,05	,00	,21	,02	,12	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson	,24	,40	,43	,35	,30	,40	,31	,46	1	,17	,21	,19	,28	,17	,28	,588 <sup>+</sup>
	Correlat ion	2 <sup>*</sup>	5 <sup>**</sup>	2 <sup>**</sup>	5 <sup>**</sup>	4 <sup>**</sup>	0 <sup>**</sup>	0 <sup>**</sup>	3 <sup>**</sup>		5	4 <sup>*</sup>	4	0 <sup>**</sup>	3	6 <sup>**</sup>	*
	Sig. (2- tailed)	,01	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,08	,03	,05	,00	,08	,00	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson	,20	,15	,14	,27	,20	,19	,29	,14	,17	1	,37	,36	,19	,27	,34	,510 <sup>+</sup>
	Correlat ion	8 <sup>*</sup>	2	0	9 <sup>**</sup>	7 <sup>*</sup>	8 <sup>*</sup>	1 <sup>**</sup>	3	5		8 <sup>**</sup>	0 <sup>**</sup>	2	1 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>	*
	Sig. (2- tailed)	,03	,13	,16	,00	,03	,04	,00	,15	,08		,00	,00	,05	,00	,00	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson	,06	,15	,21	,08	-	,18	,24	,19	,21	,37	1	,48	,19	,23	,25	,469 <sup>+</sup>
	Correlat ion	3	8	9 <sup>*</sup>	4	1	9	2 <sup>*</sup>	4	4 <sup>*</sup>	8 <sup>**</sup>		8 <sup>**</sup>	1	7 <sup>*</sup>	5 <sup>*</sup>	*
	Sig. (2- tailed)	,53	,11	,02	,40	,99	,06	,01	,05	,03	,00		,00	,05	,01	,01	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson	,08	,15	,28	,25	,07	,28	,35	,26	,19	,36	,48	1	,37	,18	,32	,544 <sup>+</sup>
	Correlat ion	6	2	0 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	7	9 <sup>**</sup>	2 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>	4	0 <sup>**</sup>	8 <sup>**</sup>		1 <sup>**</sup>	0	8 <sup>**</sup>	*
	Sig. (2- tailed)	,39	,13	,00	,00	,44	,00	,00	,00	,05	,00	,00		,00	,07	,00	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson	,27	,28	,33	,24	,26	,40	,18	,12	,28	,19	,19	,37	1	,31	,43	,569 <sup>+</sup>
	Correlat ion	7 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>	9 <sup>**</sup>	1 <sup>*</sup>	8 <sup>**</sup>	7 <sup>**</sup>	7	5	0 <sup>**</sup>	2	1	1 <sup>**</sup>		4 <sup>**</sup>	6 <sup>**</sup>	*
	Sig. (2- tailed)	,00	,00	,00	,01	,00	,00	,06	,21	,00	,05	,05	,00		,00	,00	,000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P14	Pearson Correlation	,19	,29	,30	,20	,25	,22	,20	,22	,17	,27	,23	,18	,31	1	,51	,550*
	Sig. (2-tailed)	,055	,003	,002	,043	,010	,022	,043	,027	,086	,006	,017	,073	,001		,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	,291**	,292**	,293**	,307**	,324**	,369**	,310**	,155	,286**	,341**	,255*	,328**	,436**	,519**	1	,648*
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,003	,002	,001	,000	,002	,123	,004	,001	,010	,001	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,520**	,623**	,660**	,628**	,560**	,654**	,611**	,541**	,588**	,519**	,469**	,544**	,569**	,550**	,648**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	15

### Penerapan Sistem *E-Filing* (X3)

#### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,350**	,376**	,220*	,208*	,596**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,028	,038	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,350**	1	,473**	,414**	,277**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,376**	,473**	1	,523**	,390**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100



P4	Pearson Correlation	,220*	,414**	,523**	1	,422**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,028	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,208*	,277**	,390**	,422**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	,038	,005	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,596**	,687**	,790**	,762**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

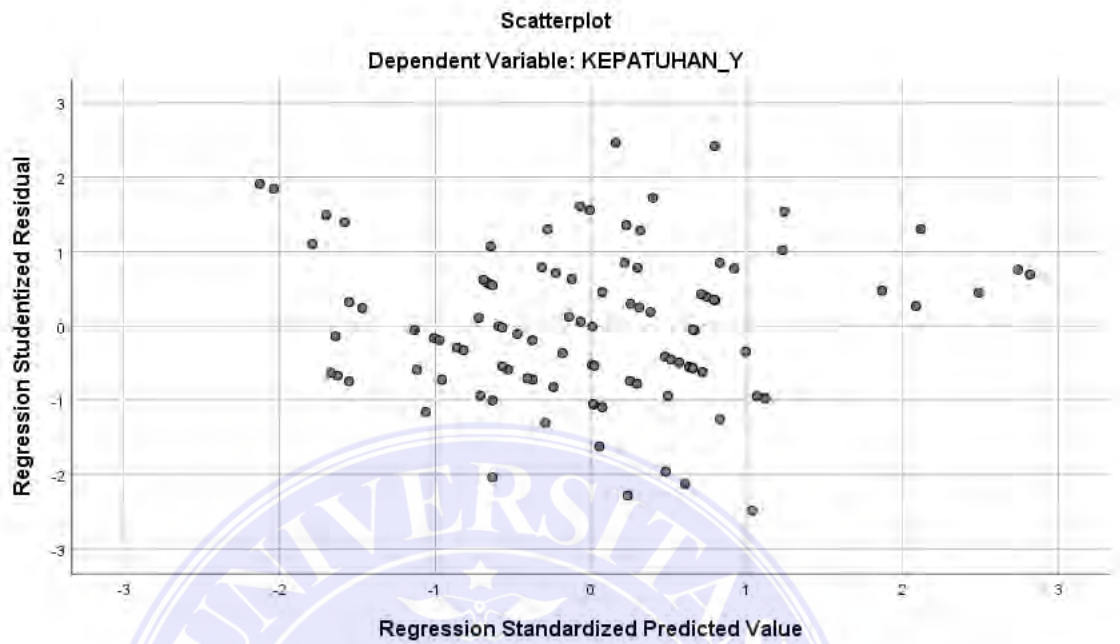
Cronbach's Alpha	N of Items
,740	5

### Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	5,223	2,302			2,269	,026		
PENGETAHUAN_X1	,266	,111	,237		2,391	,019	,602	1,660
KUALITAS_X2	,130	,048	,276		2,682	,009	,562	1,781
PENERAPAN_X3	,285	,095	,277		2,981	,004	,686	1,458

a. Dependent Variable: KEPATUHAN\_Y

### Uji Heterokedasitas



**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,223	2,302		2,269	,026
	PENGETAHUAN	,266	,111	,237	2,391	,019
	KUALITAS	,130	,048	,276	2,682	,009
	PENERAPAN	,285	,095	,277	2,981	,004

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

**UJI T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,223	2,302		2,269	,026
	PENGETAHUAN	,266	,111	,237	2,391	,019
	KUALITAS	,130	,048	,276	2,682	,009

PENERAPAN	,285	,095	,277	2,981	,004
-----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary<sup>b</sup>


Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 <sup>a</sup>	,431	,413	1,955

a. Predictors: (Constant), PENERAPAN\_X3, PENGETAHUAN\_X1, KUALITAS\_X2

b. Dependent Variable: KEPATUHAN\_Y



## Lampiran 5 Surat Izin Riset Oleh Universitas Medan Area



### UNIVERSITAS MEDAN AREA

#### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998  
 Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226331  
 Email : univ\_medanarea@uma.ac.id Website.uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email fakultas :ekonomi@uma.ac.id

---

Nomor : 098 /FEB/A/02.2/B/ III /2023 09 Maret 2023  
 Lamp :  
 Perihal : Izin Research

Kepada Yth,  
**Kantor Pajak Pratama Medan Petisah**


Dengan hormat,  
 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara saudari , Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

**N a m a : TIO LUSINA SITORUS**  
**N P M : 198330174**  
**Judul : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Di Medan**

Untuk mengeluarkan surat keterangan selesai riset pada perusahaan yang sedang Bapak / Ibu Pimpin. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah suatu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang  
 Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni  
  
**Dr. Wan Suryani, SE, M.Si**

**Tembusan :**

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertinggal



## Lampiran 6 Surat Persetujuan Izin Riset Oleh KPP Pratama Medan Petisah



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I**  
 GEDUNG KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I LANTAI VI dan VII JALAN SUKAMULIA NOMOR 17A MEDAN 20151  
 TELEPON (061) 4538833; FAKSIMILE (061) 4538340; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200,  
 SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-3/WPJ.015/2023  
 Sifat : Biasa  
 Hal : Persetujuan Izin Riset

21 Maret 2023

Yth. Tio Lusina Sitorus  
 Gang Kamboja, Marindal Satu Patumbak  
 Medan Amplas

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan surat pengantar izin riset nomor 098/FEB/A/02.2/B/III/2023 tanggal 9 Maret 2023, dengan informasi:

NIM : 198330174  
 Kategori Riset : Gelar-S1  
 Jurusan : Akuntansi  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area  
 Judul Riset : Pengaruh Pengetahuan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah  
 Izin yang Diminta : Kuesioner

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: 20 Maret 2023 s/d 21 September 2023;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;



2

- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n Kepala Kanwil  
Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan,  
dan Hubungan Masyarakat



Ditandatangani secara elektronik  
Bismar Fahlerie



Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman <https://office.kemenkeu.go.id> atau unggah dokumen pada laman <https://te.kominfo.go.id/verifyPDF>

## Lampiran 7 Surat Tingkat Kepatuhan WPOP Karyawan KPP Medan Petisah



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH**

JALAN ASRAMA NOMOR 7 A, MEDAN 20123  
 TELEPON (061) 8467951; FAKSIMILE (061) 8467744; LAMAN www.pajak.go.id  
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
 SUREL: pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

RISETNOMOR KET-47/KPP.010801/2023

### TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Martin Sembiring  
 NIP : 19711027 199803 1 001  
 jabatan : Kepala Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal,  
 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah;

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Melapor
2018	112,032	41,457
2019	118,979	46,625
2020	133,802	55,295
2021	140,996	54,071

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 04 April 2023  
 a.n. Kepala Kantor Pelayanan Pajak  
 Pratama Medan Petisah  
 Kepala Subbagian Umum dan  
 Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik  
 Martin Sembiring

## Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Riset Di KPP Medan Petisah



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH**

JALAN ASRAMA NOMOR 7 A, MEDAN 20123  
 TELEPON (061) 8467951; FAKSIMILE (061) 8467744; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
 SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN/RISET**  
**NOMOR KET-47/KPP.010801/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Martin Sembiring  
 NIP : 19711027 199803 1 001  
 jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Kantor  
 Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah;

dengan ini menerangkan bahwa,

nama : Tio Lusina Sitorus;  
 nomor induk : 198330174;  
 jurusan : Akuntansi;  
 fakultas : Ekonomi dan Bisnis;  
 universitas : Universitas Medan Area;  
 judul penelitian : Pengaruh Pengetahuan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus dan  
 Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang  
 Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah;

telah menyelesaikan penelitian/riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah sesuai dengan permohonan penelitian/riset melalui aplikasi E-Riset (<https://eriset.pajak.go.id/>) dengan surat persetujuan izin riset nomor S-3/WPJ.015/2023 tanggal 21 Maret 2023.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 6 Juli 2023

a.n. Kepala Kantor Pelayanan Pajak  
 Pratama Medan Petisah  
 Kepala Subbagian Umum dan  
 Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara Elektronik  
 Martin Sembiring