

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang uraian dan penjelasan mengenai deskripsi data, karakteristik responden, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan software *SPSS*.

A. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan subyek Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten dan kota Bima. Wajib Pajak Orang Pribadi yang dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang bekerja di lingkungan Perguruan tinggi swasta di Kabupaten dan kota Bima. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisisioner secara langsung kepada responden yang sedang berada di lingkungan Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten dan Kota Bima dan ditemui langsung oleh peneliti. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan secara bertahap dimulai pada tanggal 10 Januari 2019 sampai 30 Januari 2019. Kuisisioner yang disebar sebanyak 100 kuisisioner dengan total kuisisioner yang dapat diolah adalah 80 buah kuisisioner atau 80%. Kuisisioner yang dapat tidak diolah atau tidak lengkap adalah sebanyak 20 buah atau 20%. Gambaran data jumlah kuisisioner dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini .

Tabel 4.1
Jumlah Kuesioner

Dasar Klasifikasi	Jumlah	Persentase
Kuisisioner yang disebar	100	100%
Jumlah kuisisioner yang tidak kembali	14	14%
Jumlah kuisisioner yang di isi tidak lengkap	6	6%
Total kuisisioner yang dapat di olah	80	80%

Sumber: data Primer

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menyajikan identitas responden meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan lama menjadi Wajib Pajak. Deskripsi mengenai karakteristik responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Data Statistik Karakteristik Responden

Data Statistik Karakteristik Responden			
Profil	Kategori	Jumlah	Presentasi
Jenis kelamin	Pria	46	67,5%
	Wanita	34	42,5%
	Jumlah Responden	80	100%
Usia	20 – 30	9	11,25
	30 – 40	33	41,25%
	>40	38	47,5%
	Jumlah Responden	80	100%
Tingkat pendidikan	SMA	-	-
	Diploma	30	37,5%
	Sarjana	30	37,5%
	Pasca Sarjana	20	25%
	Jumlah Responden	80	100%

Jenis Pekerjaan	Dosen	20	25%
	Karyawan	55	68,75
	Pegawai Swasta	-	
	Lainnya	5	6,25%
	Jumlah Responden	80	100%
Lama menjadi WP	<1 Tahun	10	12,5%
	1-5 Tahun	20	25%
	6-10 Tahun	35	43,75%
	>10 Tahun	15	18,75%
	Jumlah Responden	80	100%

Sumber: data Primer

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa terdapat responden dengan jenis kelamin pria sejumlah 46 atau 67,5%, kemudian terdapat responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 34 atau 42,5%. Responden yang memiliki rentang umur 20 – 30 tahun sejumlah 9 responden atau 11,25%. Responden yang memiliki rentang umur 30 – 40 berjumlah 33 responden atau 41,25%. Selanjutnya, responden yang memiliki umur diatas 40 tahun sejumlah 38 responden atau 47,5%.

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenjang pendidikan terakhir SLTA sebanyak 0 responden atau 0%. Kemudian, responden dengan jenjang pendidikan terakhir D1 - D3 sebanyak 30 responden atau 37,5%. Responden dengan jenjang pendidikan terakhir S1 sebanyak 30 responden atau 37,5%. Responden dengan jenjang pendidikan terakhir Pasca Sarjana sejumlah 20 responden atau 25%.

Jumlah reponden yang telah menjadi Wajib Pajak <1 tahun sebanyak 10 orang atau 12,5% responden yang telah menjadi Wajib Pajak 1-5 tahun

sebanyak 20 orang atau 25% responden yang telah menjadi Wajib Pajak 6-10 tahun sebanyak 35 responden atau 43,75% dan jumlah responden yang telah menjadi Wajib Pajak >10 tahun sebanyak 15 responden atau 18,75% .

C. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dipakai guna memperoleh data atau gambaran perihal karakteristik data meliputi nilai maximum, nilai minimum, mean (rata-rata), standar deviasi (simpangan data) (Nazaruddin dan Basuki, 2015).

Tabel 4.3
Hasil Uji Statistik Deskripsi

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
E-Filing	80	7	25	19.85	3.618
E-Billing	80	10	25	18.89	3.198
E-Spt	80	10	25	18.91	3.472
Kualitas Pelayanan	80	8	20	15.79	2.574
Pengetahuan	80	8	20	15.03	2.605
Perpajakan					
Kepatuhan Wajib Pajak	80	10	25	19.53	3.394
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Output SPSS, 2019.

Menurut tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat responden sebanyak 80 responden. Variabel pertama yaitu *e-Filing* memiliki nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata sebesar 19,85 dan standar deviasi sebesar 3,618. Variabel kedua yaitu *e-Billing* memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata sebesar 18,89 dan standar deviasi sebesar 3,198. Variabel ketiga yaitu *e-*

spt memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata sebesar 18,91 dan standar deviasi sebesar 3,472 .Variabel ke empat adalah Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 8 , nilai maksimum sebesar 20, rata-rata sebesar 15,79 dan standar deviasi sebesar 2,574. Variabel ke lima adalah Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 8 , nilai maksimum sebesar 20, rata-rata sebesar 15,03 dan standar deviasi sebesar 2,605. Kemudian, variabel terakhir yaitu Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata sebesar 19,53 dan standar deviasi sebesar 3,394 .

D. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini *Pearson Correlation* dipakai untuk pengujian validitas. Pertanyaan dapat dinilai valid apabila hubungan antara total skor dengan tiap-tiap pertanyaan memiliki tingkat signifikan dibawah 0,05 (Ghozali, 2011).

Tabel 4.4
Uji Validitas *e-filling*

Butir Pertanyaan	Sig (2-tailed)	Keterangan
X1.1	.000	Valid
X1.2	.000	Valid
X1.3	.000	Valid
X1.4	.000	Valid
X1.5	.000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2019.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel *e-filling* yang mempunyai 5 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas *e-billing*

Butir Pertanyaan	Sig (2-tailed)	Keterangan
X2.1	.000	Valid
X2.2	.000	Valid
X2.3	.000	Valid
X2.4	.000	Valid
X2.5	.000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2019.

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel *e-billing* yang mempunyai 5 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.6
Uji Validitas *e-spt*

Butir Pertanyaan	Sig (2-tailed)	Keterangan
X3.1	.000	Valid
X3.2	.000	Valid
X3.3	.000	Valid
X3.4	.000	Valid
X3.5	.000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2019.

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel *e-spt* yang mempunyai 5 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai nilai signifikansi

kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.7
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir Pertanyaan	Sig (2-tailed)	Keterangan
X4.1	.000	Valid
X4.2	.000	Valid
X4.3	.000	Valid
X4.4	.000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2019.

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang mempunyai 4 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.8
Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

Butir Pertanyaan	Sig (2-tailed)	Keterangan
X5.1	.000	Valid
X5.2	.000	Valid
X5.3	.000	Valid
X5.4	.000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2019.

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan yang mempunyai 4 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.9
Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Butir Pertanyaan	Sig (2-tailed)	Keterangan
Y.1	.000	Valid
Y.2	.000	Valid
Y.3	.000	Valid
Y.4	.000	Valid
Y.5	.000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2019.

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang mempunyai 5 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai *Pearson Correlation* dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat ukur yang dipergunakan dalam suatu kuisisioner yang disini adalah indikator dari sebuah variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* dari suatu variabel $> 0,60$ maka setiap pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel. Sebaliknya, jika nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ maka setiap pertanyaannya tidak reliabel (Ghozali, 2011).

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
e-filling	0,918	5	Reliabel
e-billing	0,923	5	Reliabel
e-spt	0,927	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,881	4	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,898	4	Reliabel

Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi	0,950	5	Reliabel
-------------------------------------	-------	---	----------

Sumber: Output SPSS, 2019.

Tabel 4.10 di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *e-filing* adalah sebesar 0,918, variabel *e-Billing* sebesar 0,923, variabel *e-spt* sebesar 0,927, variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,881, variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 0,898 dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,950. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa 5 variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel karena seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat memperoleh data yang sama dan konsisten apabila diajukan lebih dari satu kali dan akan memiliki jawaban yang relatif sama dengan jawaban dari responden lain. Dalam hal ini karena item variabel dari penelitian ini sudah lolos dalam melewati uji validitas dan reliabilitas maka dari itu data yang diperoleh dapat digunakan kembali pada penelitian selanjutnya.

E. Uji Asumsi Klassik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini dipakai dalam menentukan data yang sudah dikumpulkan ini berdistribusi normal (Nazaruddin dan Basuki 2015). Uji statistik normalitas yang bisa dipakai diantaranya *Chi-Square*, *Kolmogorov Smirnov*, *Lilliefors*, *Shapiro Wilk*, dan *Jarque Bera*. Untuk mengetahui hasil dari penelitian ini dapat menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai

probabilitas signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal (Ghozali, 2011).

Tabel 4.11
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69401607
	Absolute	.128
Most Extreme Differences	Positive	.128
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.149
Asymp. Sig. (2-tailed)		.142

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dalam uji *Kolmogorov-Smirnov* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,142, dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai sig $> 0,05$. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa seluruh data berdistribusi normal (Nazaruddin dan Basuki 2015).

2. Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variable-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel

terikatnya menjadi terganggu. Dalam uji ini dapat dilihat nilai VIF yang dihasilkan oleh kolom *Coefficients* apabila nilai < 10 maka data tidak terkena multikolonieritas namun apabila > 10 maka data terkena multikolonieritas (Nazaruddin dan Basuki 2016).

Tabel 4.11
Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.572	1.377		1.141	.257		
E-Filing	.266	.117	.284	2.285	.025	.218	4.591
E-Billing	.281	.103	.265	2.736	.008	.359	2.783
E-Spt	.284	.113	.291	2.511	.014	.251	3.977
Kualitas Pelayanan	-.154	.133	-.117	-1.158	.251	.332	3.015
Pengetahuan Perpajakan	.294	.128	.225	2.289	.025	.347	2.881

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Output SPSS, 2019.

Pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa data yang ada dalam penelitian tidak terkena multikolonieritas. Hasil tersebut dapat dilihat dari hasil nilai VIF yang berada di angka < 10 . Maka dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh data tidak terjadi multikolonieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui regresi (meregresikan) *absolute value* atau nilai absolute

residual dengan variable-variabel independen dalam model, apabila nilai signifikansi $> \alpha$ 0,05 maka data tidak terkena heteroskedastisitas (Nazaruddin dan Basuki 2016).

Tabel 4.12
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.730	.823		2.103	.039
E-Filing	.023	.070	.080	.328	.744
E-Billing	.060	.061	.185	.976	.332
E-Spt	-.072	.068	-.243	-1.071	.288
Kualitas Pelayanan	.028	.079	.070	.355	.724
Pengetahuan Perpajakan	-.070	.077	-.177	-.917	.362

a. Dependent Variable: ABS_RES
Sumber: Output SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa setiap data tidak terkena heteroskedastisitas. Hal tersebut dikarenakan setiap data memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Maka data tersebut telah memenuhi kriteria untuk tidak terkena heteroskedastisitas.

F. Uji Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Berganda

Regresi linear berganda yaitu analisis regresi dengan dua atau lebih variabel independen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh penerapan *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian

ini aplikasi yang digunakan untuk mengolah data yaitu dengan menggunakan aplikasi SPSS (Nazaruddin, 2016).

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji pengujian regresi linier berganda diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,572 + 0,266 e\text{-Filing} + 0,281 e\text{-Billing} + 0,284 e\text{-Spt} - 0,154 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,294 \text{ Pengetahuan Perpajakan} + e$$

Melihat dari persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa nilai konstan sebesar 1,572. Hal ini menjelaskan apabila variabel penerapan *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan dianggap konstan atau diberi nilai 0 (no) maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 1,572 satuan.

Nilai koefisien pada variabel penerapan system *e-Filing* adalah sebesar 0,266. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila penerapan system *e-Filing* bertambah satu satuan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajakakan meningkat 0,266 satuan apabila variabel lain dianggap konstan. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan searah antara *e-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Nilai koefisien pada variabel penerapan sistem *e-billing* adalah sebesar 0,281. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel penerapan sistem *e-Billing* bertambah satu satuan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajakakan meningkat 0,281 satuan apabila variabel lain dianggap konstan. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan searah antara

e-Billing dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Nilai koefisien pada variabel penerapan sistem *e-Spt* adalah sebesar 0,284. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel penerapan sistem *e-Spt* bertambah satu satuan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat 0,284 satuan apabila variabel lain dianggap konstan. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan searah antara *e-Spt* dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Nilai koefisien pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar -0,154. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan bertambah satu satuan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan berkurang atau akan turun 0,154 satuan apabila variabel lain dianggap konstan. Koefisien bernilai Negatif artinya terdapat hubungan berlawanan arah antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Nilai koefisien pada variabel Pengetahuan Perpajakan adalah sebesar 0,294. Nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel Pengetahuan Perpajakan bertambah satu satuan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat 0,294 satuan apabila variabel lain dianggap konstan. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan searah antara Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi yang digunakan dalam menentukan presentasi total variabel dependen yang diterangkan atau dijelaskan oleh variabel independen. Nilai *Adjusted R Square* ini dapat dilihat dalam output *Model Summary* yang nantinya akan menunjukkan presentase yang dijelaskan oleh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian (Nazaruddin dan Basuki 2015).

Tabel 4.13
Hasil Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.751	.734	1.750

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, E-Billing, E-Spt, E-Filing
Sumber: Output SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,734. Hal ini menunjukkan bahwa 73,4 % variasi dari variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu penerapan sistem *e-Filing*, *e-Billing*, *e-spt*, *Kualitas Pelayanan* dan Pengetahuan Perpajakan. Kemudian sisanya sebesar 26,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dipakai untuk membuktikan apakah variabel–variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel

dependen. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05, maka H_a diterima atau H_0 ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih dari 0,05, maka H_a ditolak atau H_0 diterima (Nazaruddin dan Basuki 2016).

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	683.244	5	136.649	44.604	.000 ^b
	Residual	226.706	74	3.064		
	Total	909.950	79			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, E-Billing, E-Spt, E-Filing

Sumber: Output SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa terdapat hasil dari nilai signifikansi adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis terdukung. Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan sistem *e-Filing*, *e-Billing*, *e-spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan secara bersama sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variable dependen. Hipotesis akan diterima apabila nilai sig yaitu $< \alpha$ 0,05 (Nazaruddin dan Basuki 2016).

Tabel 4.16
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.572	1.377		1.141	.257
E-Filing	.266	.117	.284	2.285	.025
E-Billing	.281	.103	.265	2.736	.008
E-Spt	.284	.113	.291	2.511	.014
Kualitas Pelayanan	-.154	.133	-.117	-1.158	.251
Pengetahuan Perpajakan	.294	.128	.225	2.289	.025

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Output SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada variabel *e-filing* < alpha 0,05 , variabel *e-billing* < alpha 0,05, variabel *e-spt* < alpha 0,05, variabel Kualitas Pelayanan > alpha 0,05, dan variabel Pengetahuan Perpajakan < alpha 0,05. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel penerapan sistem *e-Filing*, *e-Billing*, *e-spt* dan Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

a) **Uji Hipotesis 1 (H1)**

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa variabel *e-filing* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,025 < \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (β) sebesar 0,266 serta nilai koefisien regresi (β) bernilai positif. Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan

bahwa H1 diterima, hal ini berarti penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b) Uji Hipotesis 2 (H2)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa variabel *e-billing* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,008 < \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (β) sebesar 0,281 serta nilai koefisien regresi (β) bernilai positif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, hal ini berarti penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c) Uji Hipotesis 3 (H3)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa variabel *e-spt* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,014 < \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (β) sebesar 0,284 serta nilai koefisien regresi (β) bernilai positif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, hal ini berarti *e-spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

d) Uji Hipotesis 4 (H4)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,251 > \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (β) sebesar 0,154 serta nilai koefisien regresi (β) bernilai negatif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak, hal ini berarti Kualitas

Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

e) **Uji Hipotesis 5 (H5)**

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,025 < \alpha < 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (β) sebesar 0,294 serta nilai koefisien regresi (β) bernilai negatif. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa H5 diterima, hal ini berarti Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

G. Pembahasan

Dilakukannya penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing*, *e-spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten dan Kota Bima, khususnya pada WPOP yang berada di lingkungan perguruan tinggi swasta di Kabupaten dan Kota Bima. Merujuk pada hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan dan mengolah data yang didapat menunjukkan bahwa terdapat empat hipotesis terdukung dan satu Hipotesis di tolak. Terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu penerapan *e-filing*, *e-billing*, *e-spt* dan Pengetahuan Perpajakan. variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan

tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

1. Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Merujuk pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan penerapan sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Jayanti (2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. kemudian Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-filing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan juga penelitian Dwimulyani (2017) Sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Penelitian ini juga diperkuat oleh Tambun & Yeni (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *e-filing* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penerapan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam upaya memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem *e-Filing* ini merupakan sistem yang membantu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT nya secara *real time*. Penerapan sistem *e-Filing* mampu mendorong Wajib Pajak untuk cenderung patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT. Sehingga

dengan terbentuknya persepsi demikian hasil dari diterapkannya sistem ini menjadi lebih efektif dan signifikan.

2. Pengaruh Penerapan Sistem *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Merujuk pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan penerapan sistem *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-billing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwimulyani (2017) bahwa Sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan di dukung oleh penelitian Wasao (2014) menunjukkan bahwa sistem pajak online mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem *e-Billing* merupakan sistem yang dibuat oleh DJP untuk menunjang aktivitas pembayaran pajak oleh Wajib Pajak. Sistem ini mampu bekerja secara *real time* tanpa batasan waktu, Wajib Pajak hanya perlu mengisi tagihan pajak sesuai dengan kewajiban yang di tanggunginya lalu kemudian wajib pajak menerima sebuah kode *billing*. Kode *billing* tersebut nantinya digunakan pada saat hendak melakukan pembayaran di bank yang telah melakukan kerjasama dengan DJP, ATM, maupun *internet banking* dengan cara cukup memasukkan kode tersebut.

Dengan sistem *e-Billing* mampu memangkas aktivitas-aktivitas yang terlalu panjang saat melakukan pembayaran manual dengan manual, dan juga kesalahan-kesalahan input yang mungkin terjadi pada proses manual tidak akan terjadi di *e-Billing*. Maka dari itu Wajib Pajak merasa terbantu dengan adanya sistem ini.

3. **Pengaruh Penerapan Sistem *e-spt* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Merujuk pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan penerapan sistem *e-Spt* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini searah dengan Sulistyorini & Nurlaela (2017) bahwa penggunaan sistem administrasi *e-Spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Aryati dan Putritanti (2016) diperoleh bahwa penerapan *e-spt* memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan didukung oleh penelitiann dari zuhdi (2015), menyatakan bahwa penerapan *e-spt* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem *e-SPT* merupakan Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik atau file menggunakan Laptop/PC lewat aplikasi atau bisa juga download di pajak.go.id yang nantinya diisi oleh Wajib Pajak sesuai dengan kewajibannya, yang kemudian disebut sebagai CSV yang nantinya digunakan di *e-filing* atau manual. Tujuan dari sistem ini yaitu untuk memudahkan Wajib Pajak untuk ngisian dan pelaporan SPT.

4. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Merujuk pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya adalah Kualitas Pelayan tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Candra dkk (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Juga dengan penelitian Fahmi (2016) bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan penelitian Tahar & Sandy (2012) bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan atas kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi searah dengan penelitian penelitian Novitasari (2015) yang menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial tidak di pengaruhi oleh pelayanan yang berkualitas. Hal ini di dukung penelitian Hamid (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP kota Ternate.

Perbaikan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi paerpajakan, dengan ditingkatkannya kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus barbagai keperluan perpajakan akan membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri kepada para Wajib Pajak yang akan membayar pajak, sehingga para Wajib Pajak akan lebih segan untuk tidak membayar pajak dan akan memenuhi kewajibannya dan penerimaan pajak akan berjalan

dengan baik. Tapi yang terjadi malah para wajib pajak dihadapkan dengan pelayanan yang buruk serta fiskus yang tidak cekatan terhadap masalah yang dihadapi para wajib pajak, sehingga mendorong Wajib Pajak untuk tidak membayar pajak. Hasil ini juga dipengaruhi karna adanya sistem perpajakan online yang saat ini sangat mudah digunakan tanpa harus pergi ke KPP Pratama, Wajib Pajak dipermudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Merujuk pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya adalah terdapat pengaruh positif signifikan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Jayanti (2017) serta penelitian dari Putri (2015) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap keputusan Wajib Pajak. Dan didukung penelitian dari Tahar & Sandy (2012) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan dapat didapat melalui formal maupun informal. Seseorang tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang baik, seperti mengenai peraturan, update terbaru sistem yang ada, maupun yang lainnya maka dia akan cenderung acuh dan tidak patuh. Sebaliknya, jika

Wajib Pajak memiliki cukup pengetahuan mengenai perpajakan tersebut maka, dia akan cenderung patuh. Sehingga fungsi dari keberadaan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak itu sebagai faktor pendukung sukses atau tidaknya kegiatan perpajakan yang dicanangkan DJP.