



---

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kabupaten Jepara)

Ghea Norma Gupita<sup>1)</sup>, Subadriyah<sup>2)</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara<sup>1) 2)</sup>  
171120002094@unisnu.ac.id<sup>1)</sup>, subadriyah@unisnu.ac.id<sup>2)</sup>

---

### Abstract

*This study aims to determine the effect of tax authorities service quality, taxpayer awareness, and the effectiveness of the tax system on individual taxpayer compliance in Jepara. The object used in Jepara Regency, for the population, namely individual taxpayers registered at KPP Pratama Jepara. Whereas in selection of sample using a random sampling method with the number of samples obtained, there are 100 respondents. For data analysis method used is multiple linear regression analysis with data analysis test consisting of data quality analysis and classical assumption test. In hypothesis using the coefficient of determination test, and statistical test t. The results of this study indicate that 1) Quality of Fiskus Services does not affect taxpayer compliance. 2) Taxpayer Awareness do not affect the Compliance Taxpayer. 3) The Effectiveness of the Taxation System Has a Positive and Significant Effect on Taxpayer Compliance in Jepara Regency.*

**Keywords:** *Tax System Effectiveness, Fiskus Service Quality, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance*

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jepara. Adapun obyek yang digunakan yaitu Kabupaten Jepara, untuk populasinya yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Sedangkan dalam pemilihan sampel menggunakan metode random sampling dengan jumlah sampel yang diperoleh yaitu ada 100 responden. Untuk metode analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji analisis data yang terdiri dari analisis kualitas data dan uji asumsi klasik. Dalam uji hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi, dan uji statistik t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2) Kesadaran Wajib Pajak Tidak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 3) Efektivitas Sistem Perpajakan Berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Jepara.*

**Kata Kunci:** *Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak*

ISSN: -

DOI: -

## PENDAHULUAN

Pembangunan disuatu negara merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ketika menjalankan pembangunan pasti membutuhkan dana yang cukup besar. Dana tersebut dapat dikumpulkan dari sumber penerimaan yang dimiliki negara. Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, yaitu sektor internal maupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal yaitu pajak, sedangkan sumber penerimaan negara dari sektor eksternal yaitu pinjaman dari luar negeri. Dalam upaya mengurangi sumber penerimaan eksternal, pemerintah berusaha untuk meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan internal. Saat ini, sektor pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun (Arum, 2012). Oleh sebab itu, pajak merupakan sumber utama negara karena pajak mempunyai pengaruh yang besar untuk kelangsungan hidup negara.

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 pajak merupakan 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. Ciri – ciri yang melekat pada pengertian pajak yaitu : 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaan yang sifatnya dapat dipaksakan; 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah; 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah; 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah; 5) Pajak mempunyai tujuan sebagai *Budgetair*, yaitu mengatur (Waluyo, 2011).

Pajak mempunyai dua fungsi utama yaitu sebagai sumber dana untuk pembiayaan atau pengeluaran negara (*budgeter*) dan sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan negara dalam bidang sosial ekonomi (*regulerend*). Dalam hal ini, pembiayaan dan pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar memerlukan penerimaan dari sektor pajak. Oleh karena itu, semua rakyat yang menurut undang-undang termasuk sebagai wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan kewajibannya (Suminarsasi, 2011).

Kepatuhan perpajakan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan negara. Dalam hal ini, penerimaan pajak dibagi menjadi 2 yaitu penerimaan pajak untuk pemerintah pusat dan pemerintahan daerah. Pajak yang dikumpulkan pemerintah pusat maupun daerah dapat digunakan untuk pembiayaan pengeluaran APBD dan APBN yang diharapkan dapat mendorong kesejahteraan hidup masyarakat (Mukhlis, 2012). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmatu, 2003).

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus atau petugas pajak. Keramah-tamahan dan pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak tersebut dapat memberikan kepuasan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan perpajakannya. Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan faktor penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, jika pelayanan fiskus dapat berjalan dengan baik, maka diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dapat mempengaruhi rendahnya penerimaan pajak. Menurut Handayani, Sapti Wuri. Faturokhman, Agus. Dan Pratiwi (2012) kesadaran yang tinggi muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Motivasi tidak ingin melanggar kewajiban perpajakan akan timbul sebagai bentuk kesadaran yang dimiliki wajib pajak. Setiap wajib pajak yang memiliki kesadaran pajak yang tinggi akan mengerti arti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi. Oleh karena itu, wajib pajak akan sukarela dan disiplin dalam membayar pajak tanpa paksaan serta mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini , internet mampu diakses dengan mudah. Internet sudah dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, sudah banyak tempat yang menyediakan akses

internet dengan gratis. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan berbagai fasilitas untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan mengakses data perpajakan menjadi lebih cepat. Indikasi efektivitas sistem perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak yaitu *e-filing*, *e-registration*, *e-billing*, dan sebagainya. Melalui fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak sangat penting untuk mendukung pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Namun pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya *research gap*.

Dalam penelitian Andinata (2015) dan Susilawati, S., Asmalidar, A., & Barus (2018) mengenai kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surabaya Rungkut, menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian Jotopurnomo, C., & Mangoting (2013). Pada penelitiannya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Mutia (2014) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang menunjukkan pula adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Selanjutnya Ulynnuha, O. I., & Setiawati (2018) dalam penelitiannya pada KPP Pratama Kota Surakarta menemukan bahwa faktor efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hal itu, Susilawati, S., Asmalidar, A., & Barus (2018) dan Melando, N., & Waluyo (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dalam penelitian yang relatif sama, Nailissyifa, M., Poerbo, S., & Farouk (2019) juga memberikan hasil yang sama bahwa efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Melihat adanya *research gap* dari penelitian terdahulu, peneliti ingin mengkaji kembali variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Atas dasar uraian-uraian tersebut diatas, peneliti bermaksud untuk meneliti dengan judul Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kabupaten Jepara).

## TINJAUAN PUSTAKA

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Mardiasmo, 2004). Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum (Ayza, 2017).

Pajak mempunyai dua fungsi ,berikut adalah penjelasan dari fungsi pajak menurut Mardiasmo (2009): (1) Fungsi Budgeter. Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan atau pengeluaran pemerintah. (2) Fungsi Regulerend. Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah adalah salah satu sumber pendapatan daerah (APBD) yang penting untuk melaksanakan pembiayaan dan pembangunan pemerintah daerah. Pajak Daerah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dengan Peraturan Daerah (Perda). Dalam membiayai pengeluaran Pemerintah

Daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dibutuhkan wewenang dari Pemerintah Daerah untuk pemungutan pajak.

Pelayanan merupakan cara melayani seseorang dalam membantu, mengurus, dan menyiapkan apa yang dibutuhkan. Sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak yang berkaitan dengan masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan juga dapat dijadikan ukuran layanan yang telah diberikan kepada pelanggan untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan akan membayar kepuasan tersebut (Dwiatmono, 2018).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan (Ilyas, 2010). Fiskus diharapkan memiliki kompetensi yang berarti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak, serta UU perpajakan.

Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin, 2004). Dalam diri wajib pajak harus mempunyai kesadaran bahwa pajak adalah kontribusi wajib untuk menunjang pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, dan mempunyai kesadaran bahwa pajak ditetapkan undang-undang dan dapat dipaksakan (Khairunisa, 2018).

Dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak yang kemudian dibayarkan sesuai dengan pajak terutang masing-masing berdasarkan peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku. Dengan sistem perpajakan yang baru diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat pada wajib pajak yang bersangkutanlah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang (Kiryanto, 2000).

Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah (Soemarso, 1998). Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah dalam membayar pajak terutangnya akan cenderung untuk tidak melaksanakan dan melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004).

Efektifitas sistem perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Sutari, 2013). Berbagai macam fasilitas yang dibuat oleh Dirjen pajak sangat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak. Hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu *e-filling*, *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan sebagainya.

Pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan" menyebutkan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat wajib pajak yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan.

e-SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak digunakan untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Sedangkan e-filling adalah penyampaian SPT yang dilakukan secara online. Layanan e-filling bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT via internet (elektronik). Sehingga wajib pajak dapat melaporkan surat pemberitahuan itu dari rumah maupun tempatnya bekerja.

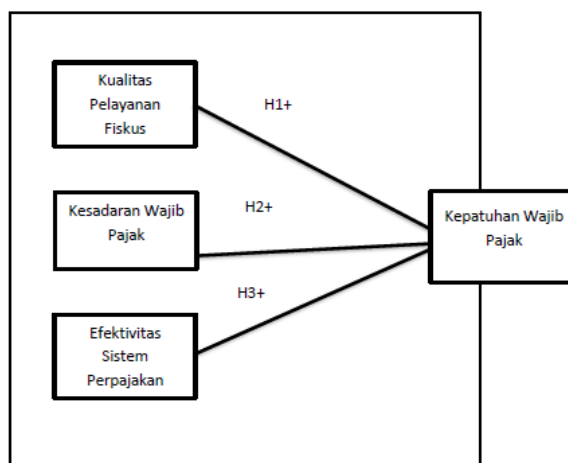
Hal lain yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yaitu wajib pajak dapat mengakses serta mendapatkan informasi lebih cepat tentang peraturan perpajakan melalui internet, pendaftaran NPWP bisa dilakukan secara online, dapat menyampaikan SPT di berbagai tempat, dan dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja (Nashby, 2014).

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan (Kiryanto, 2000). Sedangkan Gibson (1991) dalam Agus Budiarmanto(1999) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

E. Eliyani(1989) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Seseorang wajib pajak dapat dikatakan patuh jika telah menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Ketidapatuhan akan timbul jika salah satu syarat tidak terpenuhi. Kemudian kepatuhan yang dikutip oleh (Kiryanto, 2000) , yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah : (1) Wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan. (2) Mengisi formulir pajak dengan benar. (3) Menghitung pajak dengan jumlah yang benar. (4) Membayar pajak tepat pada waktunya

Sedangkan menurut Dwiatmono (2018) wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang tidak mempunyai tunggakan pajak, tidak pernah melakukan tindak pidana, dan mengisi SPT dengan jelas serta lengkap.

Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, menyetor dan mengisi formulir wajib pajak. Maka diharapkan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis**

**METODE**

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan angka-angka dan di analisis menggunakan statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Variabel dependen adalah variabel yang bergantung dengan variabel independen atau bisa disebut dengan variabel tidak bebas. Variabel dependen ini bisa di lambangkan dengan (Y). Variabel Dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Variabel Independen ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel dependen dan dapat menjadi penyebab timbulnya variabel

independen. Variabel Independen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Efektivitas Sistem Perpajakan.

Populasi adalah subyek dari suatu penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang dapat ditentukan oleh peneliti dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya oleh peneliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai kewajiban membayar pajak penghasilan orang pribadi di Jepara. Jumlah wajib pajak yang membayar pajak orang pribadi sebesar 189.295 berdasarkan data terakhir.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat menjadi representasi populasi secara general. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah metode Sample Random Sampling atau sampel acak sederhana. Dimana dalam penelitian ini, sampelnya merupakan wajib pajak orang peribadi secara acak di lokasi penelitian.

Data yang digunakan adalah data primer yang diambil berdasarkan kuesioner yang disebarakan melalui teknik random sampling yaitu teknik yang diambil secara acak dengan sampel 100 responden. Dan analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda.

Tekhnik pengumpulan data merupakan suatu proses atau tata cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan baik dalam maupun luar organisasi. Untuk menunjang analisis perlu didukung oleh data, ada pun tekhnik pengumpulan data dilakukan dengan: **Penelitian Lapangan (Field Research) yang terdiri** Wawancara, Observasi, Dokumentasi, Kuesioner; **Studi Kepustakaan (Libary Research)**. Di dalam penelitian ini, pengolahan data yang digunakan sebagai berikut: Editing, Koding, Scoring, Tabulating.

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah di interpretasikan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif yaitu analisis yang berbentuk angka. Selanjutnya data di analisis menggunakan program SPSS.

## HASIL

### Deskripsi Variabel

#### Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	15	25	20.96	2.174
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden berjumlah sebanyak 100 responden. Variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak yang menunjukkan mean pada angka 20,96 dengan tingkat kepatuhan minimum 5 dan maksimum 25 dan nilai standar deviasi  $2,174 < \text{mean}$ . Artinya responden yang terpilih didalam penelitian ini memiliki tingkat kepatuhan yang hampir sama antara responden yang satu dengan yang lainnya.

### Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus**

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	9	20	15.27	2.034
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah (2021)

Sedangkan variabel independen Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai mean 15,27 dengan tingkat minimum 9 dan maksimum 20 dan nilai standar deviasi  $2,034 < \text{mean}$ . Artinya responden yang terpilih didalam penelitian ini memiliki tingkat kepatuhan yang hampir sama antara responden yang satu dengan yang lainnya.

### Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	5	25	17.88	3.482
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah (2021)

Sedangkan Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai mean 17,88 dengan tingkat minimum 5 dan maksimum 25 dan nilai standar deviasi  $3,482 < \text{mean}$ . Artinya responden yang terpilih didalam penelitian ini memiliki tingkat kepatuhan yang hampir sama antara responden yang satu dengan yang lainnya.

### Deskripsi Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan

**Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efektivitas Sistem Perpajakan	100	10	25	20.31	2.856
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah (2021)

Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan memiliki nilai mean 20,31 dengan tingkat minimum 10 dan maksimum 25 dan nilai standar deviasi  $2,856 < \text{mean}$ . Artinya responden yang terpilih didalam penelitian ini memiliki tingkat kepatuhan yang hampir sama antara responden yang satu dengan yang lainnya.

### Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid akan mempunyai arti bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya di ukur. Adapun dimensi yang digunakan guna mengukur valid tidaknya suatu poin dalam angket responden yakni dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabelnya}$ . Dimana, dari penelitian ini diperoleh  $r_{tabel}$  yaitu 0,1966. Ketika  $r_{hitung}$  dari setiap poin pada pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka setiap poin pertanyaan kuesioner dikatakan valid.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

Variabel	No. Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Sig 5%	Kriteria	
Kualitas	X1.1	0,701	0,1966	0,000	Valid	
Pelayanan	X1.2	0,799	0,1966	0,000	Valid	
Fiskus	X1.3	0,615	0,1966	0,000	Valid	
	X1.4	0,781	0,1966	0,000	Valid	
Kesadaran	X2.1	0,774	0,1966	0,000	Valid	
	Wajib Pajak	X2.2	0,742	0,1966	0,000	Valid
X2.3		0,819	0,1966	0,000	Valid	
X2.4		0,796	0,1966	0,000	Valid	
X2.5		0,266	0,1966	0,000	Valid	
Efektivitas		X3.1	0,794	0,1966	0,000	Valid
Sistem	X3.2	0,831	0,1966	0,000	Valid	
Perpajakan	X3.3	0,825	0,1966	0,000	Valid	
	X3.4	0,553	0,1966	0,000	Valid	
	X3.5	0,622	0,1966	0,000	Valid	
Kepatuhan	Y1	0,678	0,1966	0,000	Valid	
	Wajib Pajak	Y2	0,675	0,1966	0,000	Valid
		Y3	0,710	0,1966	0,000	Valid
		Y4	0,715	0,1966	0,000	Valid
		Y5	0,707	0,1966	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan semua poin dari pertanyaan variabel memiliki nilai di atas dari nilai  $r_{tabel}$  yakni 0,1966 sehingga semua poin padakuesioner dikatakan valid.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui korelasi suatu alat ukur pada pengukuran gejala yang sama, atau dapat dikatakan alat ukur yang digunakan sebagai indikator dalam variabel. Dimana pertanyaan yang diajukan dapat dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha yakni sebesar 0,60 yang dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas**

VARIABEL	CRONBACH'S ALPHA	KRITERIA
X1	0,687	RELIABEL
X2	0,721	RELIABEL
X3	0,785	RELIABEL
Y	0,718	RELIABEL

Sumber: Data primer diolah (2021)

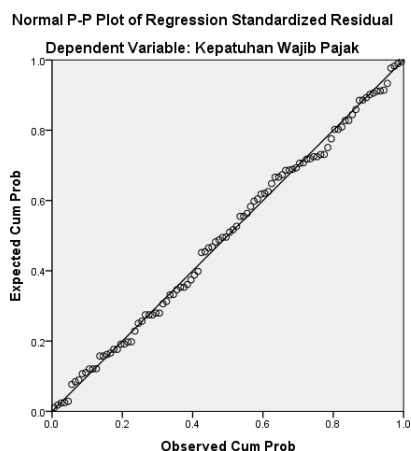
Berdasarkan tabel di atas hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus adalah 0,687. Nilai untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah 0,721. Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan adalah 0,785 dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 0,718. Sesuai dengan yang dikemukakan sebelumnya bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha lebih dari 0,60 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas



Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah sampel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot. Grafik normal probability plot dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2. Grafik Normal P-Plot**

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan gambar 2 diatas, memperlihatkan bahwa sebaran data berada pada posisi dimana disekitar garis lurus yang membentuk suatu garis miring dari arah kiri menuju ke arah kanan atas, sehingga dengan begitu persyaratan normalitas sudah terpenuhi dengan baik.

Disisi lain juga, uji normalitas juga dapat menggunakan metode Kolmogrov-smirnov dimana terlihat seperti tabel bahwa memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,985 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang mana dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal dalam penelitian ini.

**Tabel 7. Uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.91305145
	Absolute	.046
Most Extreme Differences	Positive	.046
	Negative	-.039
Kolmogorov-Smirnov Z		.458
Asymp. Sig. (2-tailed)		.985

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah (2021)

**Uji Multikolonieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Salah satu diantaranya yakni dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor*(VIF) dan nilai *Tolerance*. Jika terdapat nilai  $VIF \leq 10,00$  dan nilai *tolerance*  $\geq 10\%$  (0,10), dapat dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas.

Adapun hasil dari analisis pengolahan SPSS dapat diketahui nilai VIF serta *tolerance* pada tabel dibawah ini :

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas**

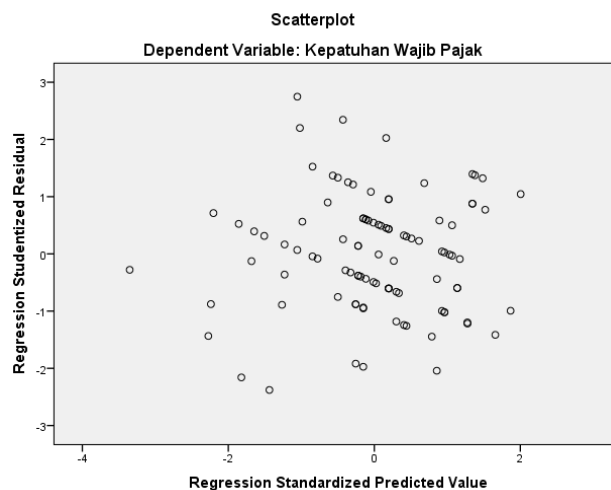
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,777	1,287
Kesadaran Wajib Pajak	0,735	1,360
Efektivitas Sistem Perpajakan	0,700	1,428

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel collinearity statistics diatas, diketahui pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki tolerance sebesar 0,777 yang mana lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus adalah  $1,287 < 10,00$ . Pada variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki tolerance sebesar  $0,735 > 0,10$  dan memiliki nilai VIF sebesar  $1,360 < 10,00$ . Sedangkan pada variabel Efektivitas Sistem Perpajakan yang memiliki nilai tolerance sebesar  $0,700 > 0,10$  dan memiliki nilai VIF sebesar  $1,428 < 10,00$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas pada penelitian ini karena telah mengacu pada dasar pen gambilan keputusan dalam uji multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan antara yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Ketika ada ketidaksamaan varian maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Ada beberapa metode supaya dapat menguji masalah heteroskedastisitas, satu diantaranya yaitu dengan menggunakan metode grafik yaitu pada grafik *scatterplot*.

**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Pada gambar diatas, menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar dengan cara merata, serta tidak berkumpul dalam satu tempat saja. Hal tersebut terbukti bahwa titik-titik tersebut berada diatas garis nol maupun dibawah garis nol. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian regresi ini tidak terjadi permasalahan mengenai *heteroskedastisitas*.

### Uji Autokorelasi

Penelitian ini akan menggunakan Durbin Watson dalam mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Dikatakan model regresi tidak terdapat autokorelasi apabila signifikansi Durbin Watson lebih besar dari 0,05.

**Tabel 9. Uji Durbin Watson**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.475 <sup>a</sup>	.226	.201	1.943	1.741

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak  
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Durbin Watson* sebesar 1,741 . Jadi, dengan rumus *durbin watson* mendapatkan hasil  $1,7364 < 1,741 < 2,7364$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokolerasi.

### Uji Regresi Linear Berganda

Penggunaan metode dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan maksud dan tujuan guna mengetahui adanya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Berikut hasil uji regresi linear berganda pada tabel di bawah ini :

**Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.830	1.711		7.500	.000
1					
Kualitas Pelayanan Fiskus	.072	.109	.067	.662	.510
Kesadaran Wajib Pajak	.108	.065	.173	1.649	.103
Efektivitas Sistem Perpajakan	.251	.082	.330	3.075	.003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah (2021)

Pada tabel diatas menunjukkan persamaan regresi linear berganda, membacanya dilihat pada tabel berkolom B dimana pada awal baris menunjukkan adanya konstanta atau a sedangkan setelah baris awal atau setelahnya menunjukkan adanya variabel independen. Berikut model analisis yang dipergunakan jika dilihat dari hasil uji regresi linear berganda :

$$Y = 12,830 + 0,072X_1 + 0,108X_2 + 0,251X_3 + e \dots$$

Adapun penjelasan dari model tersebut yakni dapat dijelaskan sebagai berikut :

Angka konstant menunjukkan pada angka 12,830. Sehingga ketika tidak terjadi tambahan nilai angka pada variabel kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan efektivitas sistem perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 12,830.

Hasil uji empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukan nilai *thitung* sebesar 0,662 dan nilai signifikan sebesar 0,510 lebih besar dari 0,05. Artinya bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *Unstandardized Coefficients* sebesar 0,072 artinya besaran koefisien bernilai sebesar 7,2%.

Hasil uji empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukan nilai *thitung* sebesar 1,649 dan nilai signifikan sebesar 0,103 lebih besar dari 0,05. Artinya bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *Unstandardized Coefficients* sebesar 0,108 artinya besaran koefisien bernilai sebesar 10,8%.

Hasil uji empiris pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukan nilai *thitung* sebesar 3,075 dan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Artinya bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *Unstandardized Coefficients* sebesar 0,251 artinya besaran koefisien bernilai sebesar 25,1%.

### Uji T (Secara Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan *thitung* dengan *ttable* pada derajat kepercayaan 5%, serta dapat pula melihat kriteria pengujian yakni nilai probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dalam artian variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dengan artian variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Untuk dapat mengetahui *t* tabel perlu mencari terlebih dahulu derajat bebas dengan menggunakan rumus  $Df = n - k = 100 - 3 = 97$ , sehingga diperoleh *t* tabel nya senilai 1,984 dengan tingkat signifikansinya  $< 0,05$ . Hasil uji t (Uji Parsial) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.830	1.711		7.500	.000		
1 Kualitas Pelayanan Fiskus	.072	.109	.067	.662	.510	.777	1.287
Kesadaran Wajib Pajak	.108	.065	.173	1.649	.103	.735	1.360
Efektivitas Sistem Perpajakan	.251	.082	.330	3.075	.003	.700	1.428

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel, dapat diuraikan mengenai hasil uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

#### 1. Hasil Uji Hipotesis Pertama

Berdasarkan Hasil Uji t pada tabel diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai koefisiensi 0,072 dengan nilai signifikansi sebesar 0,510 lebih besar dari 0,05 dan nilai *t* hitung 0,662  $<$  *t* tabel 1,984, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin tinggi atau semakin rendah kualitas pelayanan fiskus maka tidak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak” **ditolak**.

#### 2. Hasil Uji Hipotesis Kedua

Berdasarkan Hasil Uji t pada tabel diatas menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai koefisiensi 0,108 dengan nilai signifikansi sebesar 0,103 lebih besar dari 0,05 dan nilai *t* hitung 1,649  $>$  *t* tabel 1,984, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga Variabel

kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin tinggi atau semakin rendah kesadaran wajib pajak maka tidak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa “Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak” **ditolak**.

3. Hasil Uji Hipotesis Ketiga

Berdasarkan Hasil Uji t pada tabel diatas menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan memiliki nilai koefisien 0,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 3,075 > t tabel 1,984, maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sehingga variabel efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin tinggi efektivitas sistem perpajakan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Dengan demikian Hipotesis Ketiga (H3) yang menyatakan bahwa “Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” **diterima**.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada keterikatan atau keeratan antara variabel independen dan variabel dependen yang dapat dilihat dari besar nilai Koefisien Determinasi. Nilai koefisien determinasi berada di antara nol dan satu.

Berikut ini adalah hasil koefisien determinasi yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error of theEstimate
1	.475 <sup>a</sup>	.226	.201	1.943

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus , Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,201 dapat diartikan dengan 2,01% . Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Efektivitas Sistem Perpajakan.

**PEMBAHASAN**

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

Berdasarkan hasil penelitian pengujian parsial (uji statistic t), variabel Kualitas Pelayanan Fiskus menunjukkan nilai signifikan 0,510 > 0,05 dan nilai t hitung 0,662 < t tabel 1,984 maka Ha ditolak dan Ho diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dugaan atau hipotesis yang pertama yakni “Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak” **ditolak**.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus yang diterima oleh wajib pajak di Kabupaten Jepara tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak orang pribadi disebabkan karena wajib pajak belum menggunakan pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah terutama di KPP Pratama Jepara dengan baik dan maksimal. Dilihat dari kondisi saat ini yang tidak memungkinkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak di KPP Pratama Jepara, dikarenakan adanya pandemi covid-19 . Maka dari itu, wajib pajak tidak membutuhkan petugas pajak untuk membantu segala persoalan mengenai pembayaran pajak.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Claudia (2015) yang menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan bertolak belakang pada penelitian Mutia (2014) yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian pengujian parsial (uji statistic t), variabel Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai signifikan  $0,103 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,649 < t$  tabel  $1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dugaan atau hipotesis yang pertama yakni “Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak” **ditolak**.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak belum memiliki kesadaran atas membayar pajak yang tinggi dan belum mengerti arti fungsi pajak, baik manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi. Faktor lainnya disebabkan karena wajib pajak tidak disiplin dalam membayar pajak dan mengerti atau memahami bahwa dari diri pribadi dalam membayar pajak adalah kewajibannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Ghailina As'ari (2018) yang menjelaskan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan bertolak belakang pada penelitian Ardiati (2017) dan Susilawati, Asmalidar (2018) yang mengatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian pengujian parsial (uji statistic t), variabel Efektivitas Sistem Perpajakan menunjukkan nilai signifikan  $0,003 > 0,05$  dan nilai t hitung  $3,075 < t$  tabel  $1,984$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dugaan atau hipotesis yang pertama yakni “Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak” **diterima**.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan yang diterima oleh wajib pajak di Kabupaten Jepara sangat berpengaruh bagi seorang wajib pajak karena wajib pajak dapat mengakses dan mendapatkan informasi tentang perpajakan melalui internet dengan lebih mudah dan lebih cepat. Berbagai macam fasilitas yang dibuat oleh Dirjen pajak sangat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak. Dengan adanya sistem perpajakan yang baru dapat memudahkan dan memangkas biaya serta waktu yang digunakan untuk melaporkan SPT ke kantor pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Claudia (2015) yang menjelaskan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan bertolak belakang pada penelitian Susilawati, Asmalidar (2018) yang mengatakan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam penelitian ini dipergunakan guna untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Efektivitas Sistem Perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kabupaten Jepara. Berdasarkan analisis data serta pembahasan yang sudah dibahas, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut. Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kabupaten Jepara; Kesadaran Wajib Pajak secara Parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kabupaten Jepara; Efektivitas Sistem Perpajakan secara

parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kabupaten Jepara.

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain : Penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Jepara kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara, karena Jepara sudah patuh dalam membayar pajak; Sampel penelitian yang diambil peneliti hanya 100 responden saja, karena keterbatasan waktu dan dana sehingga kurang mampu mewakili populasi yang jumlahnya ribuan; Variabel yang digunakan hanya sebatas kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan efektivitas sistem perpajakan. Sedangkan jika dilihat dari R square masih banyak faktor diluar variabel tersebut yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta beberapa kesimpulan yang diambil pada penelitian ini, adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui penelitian kali ini supaya dapat menghasilkan hasil yang lebih baik, yakni : Hasil penelitian ini dapat digunakan pada bidang ilmu pengetahuan dalam mengembangkan perkuliahan terutama dalam bidang keuangan pada mata kuliah Perpajakan; Bagi wajib pajak, diharapkan memiliki kesadaran dalam diri pribadi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat menambah pendapatan pajak bagi daerah; Bagi petugas pajak perlu memberikan edukasi kepada wajib pajak supaya wajib pajak lebih mengetahui apa yang menjadi kewajibannya dalam membayar pajak untuk dilakukan secara tepat waktu; Bagi penelitian selanjutnya diharapkan pada lembar kuesioner dicantumkan kolom nomor NPWP responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andinata, M. C. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Calyptra*, 4(2), 1–15.
- Ardiati, M. dan W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (Jemsi)*, 3(1).
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(1), 1–8.
- Ayza, B. (2017). *Hukum Pajak Indonesia*. Kencana.
- Claudia, A. M. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Calyptra*, 4(2), 1–15.
- Dwiatmono, S. (2018). *Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)*. Universitas Islam Indonesia.
- Handayani, Sapti Wuri, Faturokhman, Agus. Dan Pratiwi, U. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi 15*.
- Ilyas, W. B. dan R. B. (2010). *Hukum Pajak*. Salemba Empat.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

- Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.
- Mardiasmo. (2004). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. ANDI.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI.
- Melando, N., & Waluyo, W. (2013). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 5(2), 17–37.
- Mukhlis, T. H. S. dan I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses.
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajibpajak Orang Pribadi (Studiempiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Nailissyifa, M., Poerbo, S., & Farouk, U. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pph Pasal 21 Dalam Melapor Spt (Studi Pada Dosen Asn Di Politeknik Negeri Semarang). *Jobs (Jurnal Of Business Studies)*, 5(1), 63–72.
- Nurmatu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Granit.
- Suminarsasi, W. dan S. (2011). *Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan dan Diskriminasi Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak*. PPK 15 Universitas Gajah Mada.
- Susilawati, Asmalidar, E. S. B. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di Kota Medan). *Kajian Akuntansi*, 19(2), 221–237.
- Susilawati, S., Asmalidar, A., & Barus, E. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di Kota Medan). *Kajian Akuntansi*, 19(2), 221–237.
- Ulynnuha, O. I., & Setiawati, E. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Surakarta)*. Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 2*. Salemba Empat.