

Mengukur Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Arifin Idrus, Dahniyar Daud, Muh. Adhe Satrya
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya

©2021 –Jurnal Ilmiah Bongaya STIEM Bongaya.

Abstrack : *This study was conducted in order to determine the effect of the quality of tax service services, understanding of tax regulations and the application of the E-Filling System on the Compliance of Individual Taxpayers at the South Makassar Tax Office. Data collection uses primary data by providing statements in the form of a questionnaire which will then be distributed to respondents who are registered taxpayers at the southern Makassar pratama tax service office using simple random sampling technique. The population is all taxpayers registered at the South Makassar KPP as many as 132,766 people. While the samples taken amounted to 100 people using the slovin formula. The results of the research variable data have been tested by instruments in the form of validity and reliability tests. The results of the research variable data have been tested for classical assumptions in the form of normality assumptions, multicollinearity assumptions and heteroscedasticity assumptions. The method of data analysis used multiple linear regression techniques. The results of the study partially show that the Quality of Fiscus Service, Understanding of Tax Regulations and the Implementation of the E-Filling System have a positive and significant impact on Individual Taxpayer Compliance.*

Keywords : *Quality of tax Determination, Active Tax Biling, Disbursement of arrears*

Abstrak : Penelitian ini dilakukan guna mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Makasar Selatan. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan menyediakan pernyataan dalam bentuk kuesioner yang selanjutnya akan dibagikan keada responden yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Makasar selatan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Populasinya yakni seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Makasar Selatan sebanyak 132.766 orang. Sedangkan sampel yang diambil berjumlah 100 orang menggunakan rumus slovin. Hasil data variable penelitian tersebut telah diuji instrument berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil data variable penelitian tersebut telah diuji asumsi klasik berupa asumsi normalitas, asumsi multikolonieritas dan asumsi heteroskedastisitas. Metode analisis data menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem *E-Filling* berdampak positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak*

PENDAHULUAN

Ekonomi di Indonesia belum dapat mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur banyak pembangunan nasional yang masih kurang, bahkan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas dan lembaga masyarakat lainnya yang perlu diperbaiki. Masyarakat seringkali mengeluh dan tidak puas akan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional, Rahayu (2017).

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN Negara. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran Negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak, Putri dkk (2017).

Kondisi yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan, diperoleh data perkembangan tingkat kepatuhan Wajib Pajak selama 3 (tiga) tahun yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Makasar Selatan Periode 2018-2020

Keterangan	Tahun		
	2018	2019	2020
Wp Terdaftar Dan Efektif	118.553	125.469	132.766
Wp Yang Menyampaikan SPT	69.721	51.395	52.636
% kepatuhan	58.80	40.96	39.64

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan (2020).

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan jumlah Wajib Pajak yang patuh (menyampaikan SPT) atas jumlah Wajib Pajak Efektif dalam kurun waktu tahun 2018 hingga tahun 2020 terpaut cukup jauh dimana dari tahun ke tahunnya itu mengalami penurunan dalam hal tingkat kepatuhan wajib pajak. Fenomena ini menarik perhatian penulis untuk meneliti, sebab Kota Makasar sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan seharusnya dapat menjadi teladan bagi kota/kabupaten lainnya di Provinsi Sulawesi Selatan dalam menati ketentuan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap, Tirada (2013). Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self assesment system, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan merupakan pengukuran seseorang terhadap perbandingan kinerja sesungguhnya dari penyedia layanan dengan yang diharapkan, Parasuraman *et al* (1985) dalam Megawangi & Setiawan (2017). Sehingga menurut Siregar *et al* (2012:3) apabila wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan fiskus akan mendorong wajib pajak untuk patuh dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Resmi ('2012:49) pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak untuk mengetahui, memahami dan menerapkannya dalam membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan juga cara atau mekanisme wajib pajak memahami ketentuan dan peraturan perpajakan yang ada serta mengaplikasikannya seperti, menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak. Apabila setiap wajib pajak paham dan mengerti hal tersebut, tentunya akan terjadi peningkatan kepatuhan pada wajib pajak, Adiasa (2013).

Dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak, Dirjen pajak mengeluarkan sistem untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban melaporkan sPT tahunan yaitu sistem *E-Filling*. *E-Filling* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (sPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak, Errawati & Ratnasari ('2018).

Adapun beberapa penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, Adiputra dkk (2017). Begitupun juga, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar, Pranata dkk (2015). Namun berbeda dengan penelitian Ester dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada Penelitian Pratiwi & Jati (2020) bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan menurut Safitri & Silalahi (2020) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Sedangkan Penelitian Susmita & Supadmi (2016) menyatakan bahwa penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun juga penelitian Safitri & Silalahi (2020) bahwa penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan Tene, dkk (2017) menyatakan bahwa Penerapan Sistem *E-Filling* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pembahasan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan?

2. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan?
3. Apakah Penerapan Sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan?

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Pajak telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1. Di jelaskan pajak ialah keikutsertaan wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dialokasikan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1), mendefinisikan bahwa Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang yang ditetapkan dengan tidak mendapat jasa imbalan (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur yaitu:

- Iuran dari rakyat kepada negara yang berhak memungut ialah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- Berdasarkan undang-undang pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual atau pemerintah.

Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan merupakan pengukuran seseorang terhadap perbandingan kinerja sesungguhnya dari penyedia layanan dengan yang diharapkan, Parasuraman *et al* (1985) dalam Megawangi & Setiawan (2017). Sehingga menurut Siregar *et al* (2012:3) apabila wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan fiskus akan mendorong wajib pajak untuk patuh dan mau melaksanakan kewajibannya.

Indikator kualitas pelayanan pajak menurut Artiningsih (2013), antara lain :

- Keandalan (*Reliability*)
- Ketanggapan (*Responsiveness*)
- Jaminan (*Assurance*)
- Empati (*Empathy*)
- Bukti Fisik (*Tangible*)

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Resmi (2012:49) pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak untuk mengetahui, memahami dan menerapkannya dalam membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan juga cara atau mekanisme wajib pajak memahami ketentuan dan peraturan perpajakan yang ada serta mengaplikasikannya seperti, menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak. Apabila setiap wajib pajak paham dan mengerti hal tersebut, tentunya akan terjadi peningkatan kepatuhan pada wajib pajak, Adiasa (2013).

Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan menurut Rahmanto (2015), antara lain:

- 1) Mengetahui ketentuan perpajakan yang berlaku
- 2) Mengetahui batas waktu pelaporan SPT
- 3) Mengetahui fungsi NPWP
- 4) Memahami sistem perpajakan saat ini
- 5) Tarif pajak yang berlaku saat ini sudah sesuai

Penerapan Sistem *E-Filling*

Dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak, Dirjen pajak mengeluarkan sistem untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban melaporkan SPT tahunan yaitu sistem *E-Filling*. *E-Filling* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan

Tahunan (sPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak, Errawati & Ratnasari ('2018). Indikator Penerapan Sistem *E-Filling* menurut Agustiningih (2016)

- 1) Kecepatan pelaporan SPT
- 2) Penghematan biaya
- 3) Memudahkan pengisian SPT
- 4) Kepuasan penggunaan

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap, Tirada (2013). Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self assesment system, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak.

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rahmanto (2015)

- 1) Patut mendaftarkan diri memperoleh NPWP
- 2) Benar menghitung dan memperhitungkan pajak
- 3) Tepat waktu menyampaikan SPT
- 4) Patuh membayar tunggakan pajak beserta bunganya

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan, yang beralamat Jl. Urip Sumoharjo No.KM.04, Karuwisi Utara.Kec. Panakkukang, Kota Makasar, Sulawesi Selatan 90232. Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makasar Selatan sebanyak 132.766 orang. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan metode *random sampling* dimana peneliti menentukan sampel dengan pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Responden penelitian ini adalah minimal Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makasar Selatan. Penelitian ini menggunakan 100 sampel Wajib Pajak Orang Pribadi. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dalam sampel diperoleh dari hasil rumus Slovin. Variabel penelitian terdiri dari kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2) dan Penerapan Sistem *E-Filling* (X3).

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Analisis linier berganda ialah variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variabel, mungkin dua, tiga, dan seterusnya variabel bebas (X1, X2, X3, ..., Xn) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linear. Penambahan variabel bebas ini diharapkan mampu lebih menjelaskan karakteristik setiap hubungan yang ada terlepas masih adanya variabel yang terabaikan. Bentuk persamannya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Dimana :

Y = Kepatuhan wajib pajak.

X1 = Moralitas pajak.

X2 = Kualitas pelayanan pajak.

X3 = Sanksi perpajakan

α = Koefisien *intercept* (konstanta), yaitu nilai Y jika nilai seluruh variabel lain adalah nol.

β_{1-2} = Koefisien regresi.

ϵ = *Error term* (residual) faktor-faktor yang memDampaki *return* saham di luar variabel-variabel yang diteliti.

HASIL PENELITIAN

Untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini, dilakukan analisis regresi linear berganda dengan moralitas pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (2) dan sanksi perpajakan (X3) sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel dependen. Pengelolaan data menggunakan program SPS maka diperoleh suatu model regresi linear berganda seperti tabel berikut:

Tabel 2.
ANOVA

Model	Sum of Squares	F	Sig.	
1	Regresion	643.532	184.760	.000 ^b
	Residual	111.458		
	Total	754.990		

Tabel 3.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.343	.915		1.467	.146
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.386	.041	.683	9.358	.000
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.153	.073	.150	2.085	.040
	Penerapan Sistem E-Fillingg	.187	.093	.138	2.006	.048

Berdasarkan data pada tabel tersebut maka pengujian hipotesis dan pembahasan atas hasil penelitian sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Fiskus adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan. Pelayanan fiskus yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan menjadi dorongan yang memberikan keyakinan kepada Wajib Pajak untuk berperilaku patuh atau tat pajak karena Wajib Pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan dari hasil pengujian parsial (Uji t) diperoleh nilai sig 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 yang artinya signifikan. Hal ini berarti H₁ dalam penelitian ini menyatakan kualitas pelayan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena dari jawaban responden dari kusioner yang meraka isi memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan pajak yang mereka dapatkan sangat baik dan sesuai dengan standar yang mereka inginkan, dan sangat terbantu ketika membutuhkan informasi. Pelayanan yang berkualitas juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Jati (2020). Namun hasil penelitian yang berbeda yang dilakukan oleh Brata, dkk, (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara yang dilakukan wajib pajak untuk memahami peraturan dan undang-undang, serta prosedur pajak, dan mengaplikasikannya. Terpenuhinya kewajiban perpajakan dengan baik apabila si wajib pajak paham dan mengerti mengenai aturan pajak yang ada. Namun apabila wajib pajak tidak paham akan aturan perpajakan yang berlaku akan mendorong wajib pajak menjadi tidak patuh.

Berdasarkan dari hasil pengujian parsial (Uji t) diperoleh nilai sig 0,040 yang berarti lebih kecil dari 0,05 yang artinya signifikan. Hal ini berarti H₂ dalam penelitian ini menyatakan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena jawaban dari responden yang memberikan gambaran bahwa wajib pajak sudah memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Sudah seharusnya wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalanannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang

dilakukan Tene,dkk (2017) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil berbeda yang dilakukan oleh Safitri & Silalahi (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

e-Filing merupakan suatu proses terintegrasi dan realtime dengan menggunakan application service provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh DjP untuk melaporkan SpT secara elektronik dalam bentuk data digital. Pelaksanaan *e-Filing* ini sebagai salah satu upaya djP dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia, tujuannya adalah untuk memudahkan, menyederhanakan dan meningkatkan pelayanan sehingga wajib pajak merasa puas. Dengan diterapkannya sistem ini, dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dari hasil pengujian parsial (Uji t) diperoleh nilai sig 0,048 yang berarti lebih kecil dari 0,05 yang artinya signifikan. Hal ini berarti H_3 dalam penelitian ini penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena jawaban dari responden yang memberikan gambaran bahwa penerapan sistem *e-Filing* sangat berpengaruh dan membantu wajib pajak dalam pelaporan sPT. Apabila wajib pajak memanfaatkan penggunaan sistem *e-filing* ini dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, maka akan meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam melaporkan SpTnya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang Pratiwi & Jati (2020), Safitri & Silalahi (2020) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil berbeda yang dilakukan oleh Handayani & Tambun (2016) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama makasar selatan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan
2. Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan
3. Penerapan Sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang telah disampaikan adalah KPP Pratama Makasar Selatan sebagai instansi pemerintah dapat mengadakan sosialisasi mengenai pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan kepada para wajib pajak yang lebih rutin sehingga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang sudah baik di KPP Pratama Makasar Selatan hendaknya dipertahankan sehingga kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Makasar Selatan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderatig Preferensi Risiko. *accounting Analysis Journal*, 2 (3), 345-352.
- Adiputra, I. P., & Wirama, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18 (1), 588-615.
- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di kPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nomonal*, 5 (2), 107-122.
- Artningsih. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WajibPajak di KPP Pratama Sleman. *Skripsi*.

- Erawati, T., & Ratnasari, R. (2018). Pengaruh Penerapan E-Fillingg Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SpT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6 (1), 1-10.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12 (2), 523-530.
- Megawangi, C. A., & Setiawan, P. E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Waajib Pajak Badan. *E_Jurnal AKuntansi*, 19 (3), 2348-2377.
- Pratiwi, P. E., & Jati, I. K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus daan Minat E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 30 (3), 674-685.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18 (2), 1112-1140.
- Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmanto, B. (2015). Pengaruh Pemahaman Pertauran Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ypgyakarta. *Skripsi*.
- Resmi, S. (2012). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling Terhadap kepatuhan Wajib Pajak : Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20 (2), 145-153.
- Siregar, Y. A., Saryadi, & Sari, L. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Trrhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1 (1), 1-9.
- Susmita, P. R., & Luh, S. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Peprajakan, Biaya Kepatuhan, dan Penerapan E-Fillingg pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal AKuntansi Universitas Udayana*, 14 (2), 1239-1269.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Emba*, 5 (2), 443-453.
- Tirada, T. A. (2013). Kesadaran Perpaajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Mianahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1 (3), 999-1008.