

The Influence Of Understanding, Service Quality And Tax Socialization On E-SPT Reporting By Individual Taxpayers At The Jakarta Pratama Tax Service Office Pasar Rebo

Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Pelaporan E-SPT Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo

Silvia Swasti^{1*}, Judith T. Gallena Sinaga²
Universitas Advent Indonesia^{1,2}
2032049@unai.edu, judith.sinaga@unai.edu²

*Corresponding Author

ABSTRACT

The aim of research is to evaluate the extent to Understanding, Service Quality and Tax Socialization influence E-SPT Reporting by Individual Taxpayers at the Jakarta Pratama Tax Service Office. The research method used is quantitative with primary data collection. The data analysis tool applied is SPSS version 25. The results conclude that Tax Understanding, Tax Service Quality, and Tax Socialization significantly influence E-SPT reporting by individual taxpayers at the Jakarta Primary Tax Service Office, Pasar Rebo. These findings have the implication that efforts to improve E-SPT reporting can be increased effectively by increasing taxpayers' understanding of taxes, improving the quality of tax services, and increasing the effectiveness of tax socialization.

Keywords: Tax Service Quality, Tax Understanding, E-SPT Reporting and Tax Socialization

ABSTRAK

Penelitian bertujuan menilai sejauh mana Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Pajak mempengaruhi Pelaporan E-SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta. Metode penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data primer. Alat analisis data yang diterapkan adalah SPSS versi 25. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sosialisasi Pajak secara signifikan mempengaruhi pelaporan E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Temuan ini memiliki implikasi bahwa upaya meningkatkan pelaporan E-SPT dapat ditingkatkan secara efektif dengan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap pajak, peningkatan kualitas layanan pajak, dan peningkatan efektivitas sosialisasi pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Pajak, Pelaporan E-SPT dan Sosialisasi Pajak

1. Pendahuluan

Pelaporan Surat Pemberitahuan adalah salah satu sarana dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menilai pertanggung jawaban seseorang terhadap pembayaran pajak sepanjang tahun yang sudah berjalan. Selain daripada itu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) juga dapat digunakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai bentuk pengawasan kepatuhan seorang wajib pajak dalam bentuk SPT badan maupun orang pribadi. SPT atau Surat Pemberitahuan Tahunan dalam (Julina, 2020) menjabarkan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah pelaporan seseorang dalam pembayaran barang kena maupun tidak kena pajak. (Hassan, 2010) dalam bukunya melampirkan beberapa alasan kurangnya masyarakat melaporkan pembayaran pajak mereka, ataupun melakukan pembayaran pajak adalah dikarenakan beberapa faktor, yaitu kurangnya edukasi pajak yang berakibat kurang pahamnya masyarakat terhadap pajak (Diana et al., 2010).

Pemahaman pajak ialah hal mendasar yang dimiliki seorang wajib pajak, (Zahrani & Mildawati, 2019) menjelaskan bahwa pemahaman pajak sesuatu yang dapat diterima,

dipelajari, dan dimengerti seseorang mengenai perpajakan. Pemahaman pajak bisa juga diartikan sebagai cara wajib pajak dalam memahami pajak itu sendiri beserta dengan seluruh peraturan yang harus ditaati sehubungan dengan hal tersebut. Pemahaman pajak juga sebagai bentuk pengetahuan mengapa seorang wajib pajak harus membayarkan pajak, karena paham apa saja kegunaannya.

Pajak menjadi kontribusi yang harus dipenuhi oleh masyarakat kepada pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang diperuntukkan untuk mendukung beragam program dan kebijakan negara. Keterampilan memahami pajak meliputi pemahaman terhadap berbagai jenis pajak, pola tarif, tanggung jawab perpajakan, kendala hukum yang berkaitan dengan pajak, dan konsekuensi serta implikasi yang dapat mempengaruhi ekonomi dan masyarakat secara umum (Raharjo et al., 2020).

Menurut konsep yang dikemukakan oleh Kotler yang disebutkan oleh (Erwansyahi & Barusman, 2023) diungkapkan bahwa aspek kualitas pelayanan mencerminkan upaya pemerintah dalam menyederhanakan sistem perpajakan, perlu juga diperhatikan kualitas layanan perpajakan untuk memastikan bahwa tiap wajib pajak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari petugas perpajakan.

Penyuluhan perpajakan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai berbagai aspek perpajakan, terutama kepada Wajib Pajak, sehingga mereka memahami segala hal terkait dengan peraturan dan prosedur perpajakan sesuai dengan metode-metode yang sesuai (Safitri & Silalahi, 2020). Dengan adanya penyuluhan yang efektif dan komprehensif, dapat meningkatkan pemahaman bagi Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak menerima pengetahuan secara lebih mendalam, secara bertahap, kesadaran mereka akan hak dan kewajiban perpajakan akan semakin meningkat (Mardiasmo, 2019). Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha keras untuk menyediakan informasi melalui kegiatan penyuluhan atau penyadaran, dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019).

Kualitas pelayanan pajak makan mempermudah seorang wajib pajak dalam memahami apa itu pajak bila adanya sosialisasi pajak. Maka sosialisasi pajak adalah cara mengenalkan pajak kepada masyarakat agar dapat mengerti tujuan dan pentingnya pajak itu sendiri (Akbar, 2019). Wajib pajak juga ikut menilai kinerja pelayanan pajak berdasarkan bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan (Zahrani & Mildawati, 2019).

Dilansir pada (Finance.Detik.com, 2023) bahwa banyak masyarakat yang ramai tidak ingin untuk lapor SPT dikarenakan ada kasus Mario Dandy. Rafael Trisambodo dikarenakan tidak taat dalam pembayaran pajak. Kasus ini memicu masyarakat menyampaikan pendapatnya yang enggan untuk membayar pajak, ataupun melaporkan SPT karena pihak yang berwenang untuk pajak sendiri tidak mentaati aturan dasar pembayaran pajak di negara. (Santia, 2023) Menguraikan bahwa pihak yang bersangkutan tidak melakukan pelaporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) dengan benar. Hal ini langsung menarik isu tidak baik terhadap masyarakat yang sudah banyak juga menyampaikan pendapat mereka yang enggan untuk melakukan kewajiban mereka sebagai seorang wajib pajak. Pada tahun 2015, rasio kepatuhan mencapai 60%, dengan 10,97 juta dari total 18,16 juta wajib pajak. Meskipun terjadi peningkatan 1% pada tahun 2016, menjadi 61%, tahun 2017 mencatat kenaikan yang lebih besar menjadi 73%, terutama karena adanya program pengampunan pajak. Namun, pada tahun 2018, rasio kembali turun menjadi 71%, dan meskipun mengalami kenaikan lagi pada tahun 2019 dan 2020 menjadi 73% dan 78% secara berturut-turut (CNBC, 2021).

Penelitian terdahulu juga menemukan adanya *gap* dalam penelitian yang membahas pelaporan SPT. (Satria, 2021) menemukan bahwa adanya pengaruh signifikan pemahaman pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Mirip penelitian (Khoirunnisa, 2020) yang menjelaskan bahwa pemahaman pajak dan kualitas pajak berpengaruh secara positif terhadap pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Namun beda (Fitriana, 2022) yang menemukan bahwa secara simultan tingkat pemahaman pajak, sosialisasi pajak tidak berpengaruh sepenuhnya terhadap

pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Atau dapat dikatakan bahwa ada faktor lainnya yang mempengaruhi pelaporan tersebut. Maka dari latar belakang itu, peneliti memilih menyusun penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak terhadap Pelaporan E-SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo”**

2. Tinjauan Pustaka

E-SPT

E-SPT merupakan proses pengiriman Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dalam format digital kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik atau melalui perangkat komputer (Khoirunnisa, 2020). Sementara itu, Menurut definisi dari Direktorat Jenderal Pajak, e-SPT diartikan sebagai proses pengiriman Surat Pemberitahuan Pajak bersama dengan semua lampirannya dalam bentuk digital. Pelaporan ini dapat dilakukan secara elektronik atau dengan menggunakan komputer sebagai alat bantu, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk wajib pajak (Sabil et al., 2018).

Pemahaman Pajak

Keterampilan di mana seorang individu yang menjadi wajib pajak memahami dan memiliki kemampuan untuk menerapkan konsep perpajakan dalam melaksanakan aktivitas perpajakan (Khoirunnisa, 2020). pengetahuan mengenai perpajakan menjadi faktor penting dalam hal ini (Wulandari, 2020). Besar kecilnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap perpajakan mempengaruhi pelaporan SPT wajib pajak (Dewi, 2019).

Kualitas Pelayanan Pajak

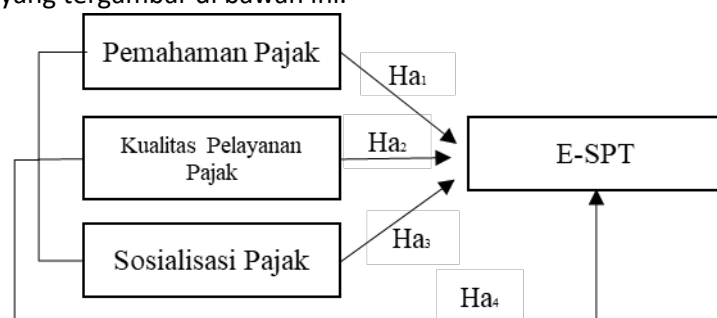
Dalam Evaluasi kesuksesan penyelenggaraan layanan didasarkan pada tingkat kepuasan pelayanan. Penilaian kepuasan pelayanan tercapai ketika penerima layanan menerima kualitas pelayanan sesuai dengan harapan mereka (Zahrani & Mildawati, 2019). Kualitas pelayanan merupakan Memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan menunjukkan sikap positif yang sesuai dengan harapan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Sovita & Hayati, 2019). Menurut (Sovita & Hayati, 2019) Mutu pelayanan mencakup kapabilitas suatu entitas yang menyajikan keuntungan kepada pihak lain, umumnya dalam bentuk yang tidak berwujud, dengan tujuan memenuhi harapan serta kebutuhan yang dimiliki oleh pihak tersebut.

Sosialisasi Pajak

Dalam sosialisasi pajak, NPWP memiliki peran signifikan. Sosialisasi pajak adalah proses di mana individu memahami dan melaksanakan tindakan sosial terkait perpajakan dalam masyarakat (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berperan dalam memberi informasi pajak pada wajib pajak melalui kegiatan sosialisasi, meningkatkan pemahaman terhadap peraturan pajak yang berlaku (Rika & Pranaditya, 2019). Salah satu aspek penting dalam perpajakan adalah kepemilikan NPWP, yaitu identifikasi resmi yang diberikan kepada individu atau badan usaha dengan kewajiban membayar pajak di Indonesia. NPWP memudahkan proses perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak, serta memungkinkan wajib pajak untuk mengajukan pengembalian pajak (IKPI, 2022). Kepemilikan NPWP wajib bagi setiap individu atau badan usaha yang memiliki penghasilan, dan hal ini berpengaruh pada besaran pajak yang dibayar sesuai aturan pajak. Aturan terkait NPWP tertuju di aturan DJP Nomor PER-12/PJ/2021 dan mengatur pemanfaatan NPWP (DJP, 2021). Penyuluhan perpajakan merupakan upaya memberikan pemahaman dan arahan kepada wajib pajak dengan tujuan agar mereka memiliki pengetahuan menyeluruh mengenai aspek-aspek perpajakan (Akbar, 2019) dan (Fitriana, 2022).

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk menilai dan mengkaji konsekuensi atau pengaruh Pemahaman, Kualitas Layanan, dan Sosialisasi Pajak terhadap Proses Pelaporan E-SPT dilakukan oleh Wajib Pajak Perorangan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diilustrasikan kerangka pemikiran dan hipotesis melalui diagram yang tergambar di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesa:

Ha₁ : Pemahaman Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelaporan E-SPT

Ha₂ : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelaporan E-SPT

Ha₃ : Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelaporan E-SPT

Ha₄ : Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelaporan E-SPT

3. Metode Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Parafrase kalimat berikut agar lolos uji turnitin dan tidak sama dengan yang di internet (Priadana & Sunarsi, 2021). Informasi diperoleh melalui penggunaan kuesioner bagi wajib pajak. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner, dan analisis data melibatkan uji validitas, reliabilitas, serta uji regresi berganda terhadap nilai atau skor yang diperoleh dari partisipan.

Penelitian ini mencakup keseluruhan Wajib Pajak Individu terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai populasi. Untuk memperoleh sampel, digunakan metode Purposive Sampling, yang merujuk pada pemilihan dengan tujuan tertentu guna mendapatkan data yang relevan untuk penelitian. Berdasarkan kriteria pemilihan sampel tersebut, penelitian ini menggunakan sebanyak 100 responden. Alasan penggunaan 100 responden ini merujuk pada penjelasan Jogiyanto dalam (Fitriana, 2022) yang menyatakan bahwa sampel yang baik seharusnya minimal lebih dari 30 responden; jumlah 100 responden dianggap sudah cukup representatif terhadap populasi yang diteliti; dan Pertimbangan lain yang mempengaruhi pengambilan jumlah sampel ini adalah memperhatikan faktor waktu relatif cepat dan biaya relatif lebih murah.

Dalam mengukur variabel independen, memanfaatkan kuesioner dengan skala Likert terhadap partisipan yang nantinya diidentifikasi sebagai data utama. Skala Likert ini terdiri dari lima pilihan jawaban yang dinilai mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Febrian & Ristiliana, 2019). Penelitian ini menggunakan metode pengukuran respons dengan kategori sebagai berikut: Skor 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Kurang setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju.. Fokus dari penelitian ini mencakup dua variabel, yakni Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Bumi dan Bangunan, dengan maksud untuk menilai pengaruhnya terhadap tingkat ketaatan masyarakat dalam membayar pajak.

4. Hasil Dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Pajak (X1)	80	42	70	53,43	5,02
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	80	25	50	37,60	4,75
Sosialisasi Pajak (X3)	80	27	45	34,66	3,62
Pelaporan E-SPT (Y)	80	45	75	59,11	5,14
Valid N (listwise)	80				

Diamati bahwa penelitian ini melibatkan total 80 sampel data (N) dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dan memenuhi kriteria dalam penelitian, variabel Pelaporan E-SPT yang memiliki minimum nilai = 45 dan nilai maksimum = 75. rata-rata hasil jawaban responden sebesar 59,11 dan standar deviasi bernilai positif dengan nilai 5,14. Nilai minimum pemahaman pajak sebesar 42 dan nilai maksimum = 70. dengan rata-rata hasil jawaban responden = 53,43 dan standar deviasi bernilai positif dengan nilai 5,023. Nilai minimum kualitas pelayanan pajak = 25 dan nilai maksimum = 50. dengan rata-rata hasil jawaban responden sebesar 37,60 dan standar deviasi bernilai positif dengan nilai 4,754. Nilai minimum sosialisasi pajak = 27 dan nilai maksimum sebesar 45. dengan rata-rata hasil jawaban responden = 34,66 dan standar deviasi bernilai positif dengan nilai 3,621.

1. Uji Normalitas

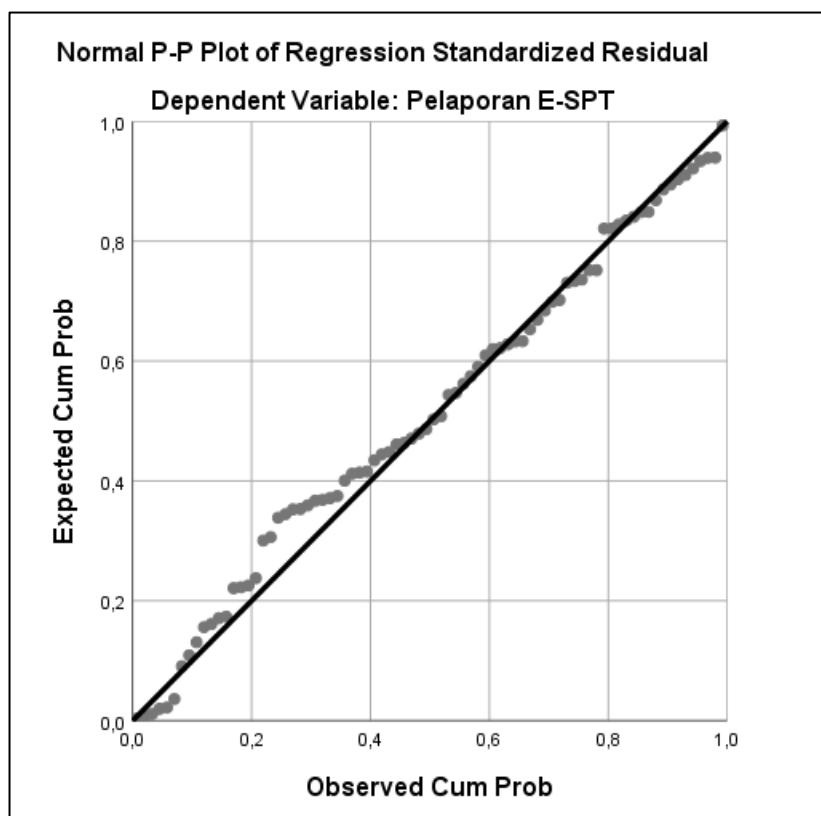
Tabel 2. One-Sample K-S Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	4,00282656
Most Extreme Differences	Absolute	0,094
	Positive	0,044
	Negative	-0,094
Test Statistic		0,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,076 ^c

Apabila Asymp. Sig. (2 tailed) > 0,05 dapat dianggap normal. Dari tabel yang disajikan, dapat dicatat bahwa hasil Asymp. Sig. (2 tailed) 0,076 > 0,05, mengindikasikan kalau data memiliki distribusi normal.

2. Uji Normal Probability Plot

Tabel 3. Normal P-P Plot



Melihat tabel di atas, kita dapat mengamati penyebaran cenderung berada di sekitar sumbu garis diagonal. Kesimpulannya, jika penyebaran tidak secara signifikan melampaui garis diagonal, ini menandakan grafik menunjukkan pola distribusi yang normal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pemahaman Pajak	0,853	1,172
Kualitas Pelayanan Pajak	0,815	1,227
Sosialisasi Pajak	0,774	1,292

a. Dependent Variable: Pelaporan E-SPT

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, dikatakan normal jika nilai toleransinya $> 0,1$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 . Dari hasil penelitian, disimpulkan nilai toleransi untuk pemahaman pajak = $0,853 > 0,1$, dengan nilai VIF = $1,172 < 10$. kualitas pelayanan pajak, nilai toleransinya adalah $0,815 > 0,1$, dengan nilai VIF sebesar $1,227 < 10$. Sementara nilai toleransi sosialisasi pajak adalah $0,774 > 0,1$, dengan nilai VIF sebesar $1,292 < 10$. Dengan demikian, disimpulkan kalau data digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan masalah uji multikolinearitas.

4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,628 ^a	0,394	0,370	4,08100

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Pajak, Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel tersebut kalau nilai R diperoleh = 0,628. Ini mengindikasikan kalau variabel independen memberikan pengaruh sebesar 0,628 (62,8%) terhadap pelaporan E-SPT. Sebaliknya, sekitar 37,2% (1-0,628) sisanya dipengaruhi faktor-faktor yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

5. Uji T-parsial

Tabel 6. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	18,304	5,864		3,121	0,003
Pemahaman Pajak	0,316	0,099	0,309	3,194	0,002
Kualitas Pelayanan Pajak	0,214	0,107	0,198	2,004	0,049
Sosialisasi Pajak	0,458	0,144	0,322	3,175	0,002

a. Dependent Variable: Pelaporan E-SPT

Dari hasil uji T-parsial dianggap tidak mengalami hambatan apabila nilai signifikansi < 0,05. Data yang tercantum di atas, bisa disimpulkan bahwa nilai signifikansi pemahaman pajak = 0,002 < 0,05, menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap pelaporan E-SPT. Signifikansi nilai untuk kualitas pelayanan pajak adalah 0,049 < 0,05, yang menandakan adanya pengaruh terhadap pelaporan E-SPT. Sedangkan nilai signifikansi sosialisasi pajak = 0,002 < 0,05, mengindikasikan berpengaruh signifikan terhadap pelaporan E-SPT.

6. Uji F-simultan

Tabel 7. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	824,200	3	274,733	16,495	,000 ^b
Residual	1265,787	76	16,655		
Total	2089,988	79			

Disimpulkan bahwa nilai F yang diperoleh adalah sebesar 16,495. Nilai F tabel untuk taraf signifikansi $A=5\%$, $df_1=(k-1)=(3-1)=2$, dan $df_2=(n-k)=(80-2)=78$, adalah 3,11. Sebagai hasilnya, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai F hitung > F tabel ($16,495 > 3,11$). Selain itu, dengan memperhatikan nilai probabilitas data sebesar $0,000 < 0,05$, dapat dijelaskan bahwa pemahaman pajak, kualitas pelayanan, dan sosialisasi pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap pelaporan E-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

B. Pembahasan

Pemahaman Pajak bagi Pelaporan E-SPT

Koefisien dari variabel pemahaman pajak mencapai 0,316, dengan standard error sebesar 0,099. Nilai t sebanyak 3,194 dan nilai signifikansi mencapai 0,002 kurang dari 0,05 menandakan bahwa pemahaman pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap pelaporan E-SPT. maka disimpulkan kalau H_{a1} diterima, menunjukkan semakin tinggi tingkat pemahaman pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, makin dapat mereka untuk melaporkan E-SPT. Temuan ini juga mendapatkan dukungan dari hasil (Sabil et al., 2018) menyatakan kalau adanya pengaruh signifikan dari pemahaman pajak terhadap pelaporan E-SPT.

Kualitas Pelayanan Pajak bagi Pelaporan E-SPT

Koefisien didapati 0,214 dengan standard error sebesar 0,107. Nilai $t = 2,004$; nilai signifikansi 0,049 dan kurang dari 0,05 menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap pelaporan E-SPT. maka disimpulkan kalau H_{a2} diterima, Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo akan meningkatkan kemungkinan wajib pajak untuk melaporkan E-SPT. dan didukung dari penelitian (Safitri & Silalahi, 2020) yang mengatakan kalau kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaporan E-SPT.

Sosialisasi Pajak bagi Pelaporan E-SPT

Variabel ini memiliki koefisien sebesar 0,458 dengan standard error sebesar 0,144. Nilai t sebesar 3,175; nilai signifikansi 0,002 yang $< 0,05$ menunjukkan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap pelaporan E-SPT. maka disimpulkan kalau H_{a3} diterima, Ini menggambarkan bahwa semakin efektif sosialisasi pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan E-SPT. ini didukung dari penelitian (Fitriana, 2022) yang mengatakan kalau sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaporan E-SPT.

Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pajak bagi pelaporan E-SPT

Hasil uji di tabel 7, ditemukan nilai F hitung sebesar 16,492. derajat kebebasan model (df Regression) sejumlah 3 dan derajat kebebasan residu (df Residual) sejumlah 76. Nilai rata-rata kuadrat untuk regresi (Mean Square Regression) adalah 269,939, sementara rata-rata kuadrat untuk residu (Mean Square Residual) adalah 16,655. Hasil ini mengindikasikan bahwa pemahaman, kualitas pelayanan, dan sosialisasi pajak secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaporan E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Nilai signifikansi atau probabilitas data (Sig.) adalah 0,000, yang kurang dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebelumnya (0,05). Ini menunjukan model regresi secara keseluruhan signifikan, Dan ketiga variabel independen secara kolektif memberikan dampak yang signifikan pada variabel dependen, yakni pelaporan E-SPT. dapat disimpulkan bahwa pemahaman pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap tingkat pelaporan E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi. temuan ini memberikan indikasi bahwa pemahaman pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak memiliki peran penting dalam mendorong wajib pajak orang pribadi untuk kemudahan dalam pelaporan E-SPT. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan (Khoirunnisa, 2020) yang mengatakan kalau pemahaman pajak, kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaporan E-SPT.

5. Penutup**Kesimpulan**

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak secara signifikan memengaruhi pelaporan E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Temuan ini memberikan implikasi bahwa upaya untuk meningkatkan pelaporan E-SPT dapat lebih efektif jika dilakukan dengan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap pajak, meningkatkan kualitas layanan pajak, dan meningkatkan efektivitas sosialisasi pajak. Oleh karena itu, disarankan agar pihak terkait dapat fokus pada pengembangan strategi yang mendukung peningkatan variabel independen tersebut secara holistik, sehingga dapat meningkatkan kinerja pelaporan E-SPT.

Bagi peneliti berikutnya disarankan menambahkan variabel lain yang bisa mempengaruhi pelaporan E-SPT seperti sanksi pajak, tarif pajak, atau menambahkan variabel moderasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan kantor pelayanan pajak di daerah lain yang memiliki sampel lebih banyak dan juga dapat menambah periode penelitian.

Daftar Pustaka

- Akbar, O. C. (2019). *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)*. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/14013/SKRIPSI OKKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/14013/SKRIPSI%20OKKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CNBC, I. (2021). *Ternyata Cuma Segini Orang RI Patuhi Pajak, Kamu Termasuk?* CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20211105080424-4-289174/ternyata-cuma-segini-orang-ri-patuhi-pajak-kamu-termasuk>
- Dewi, M. I. A. P. ; J. S. S. (2019). Pengaruh Independensi , Kompetensi dan Pengalaman Kerja Auditor Terhadap Kualitas audit. *Universitas Indraprasta PGRI*, 11(1), 37–45.
- Diana, Anastasia, & Setiawati, L. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi dan Penuntun Praktis* (Andi (ed.)).
- DJP. (2021). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021*. Direktur Jenderal Pajak. https://www.pajakku.com/tax-guide/12508/PER_DIRJEN_PJK/PER-12/PJ/2021
- Erwansyahi, F. F., & Barusman, M. Y. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 370–376. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/download/19507/6409>
- Febrian, W. D., & Ristiliana, R. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Eklektik : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 181. <https://doi.org/10.24014/ekl.v2i1.7563>
- Finance.Detik.com. (2023). *Ramai Ogah Lapor SPT Pajak Buntut Kasus Mario Dandy, Ada Sanksinya Lho*. Finance.Detik.Com. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6588502/ramai-ogah-lapor-spt-pajak-buntut-kasus-mario-dandy-ada-sanksinya-lho>
- Fitriana, R. (2022). Pengaruh Pelaporan Pajak Secara Online (E-Filling), Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Spt Tahunan (Studi Di KPP Pratama Madiun). *Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. <http://eprints.umpo.ac.id/8685/>
- Hassan, S. S. (2010). *Tax Audit Techniques in Cash Based Economies: A Practical Guide* (2nd Editio). Commonwealth Secretariat.
- IKPI. (2022). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia*. Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI). <https://ikpi.or.id/penggunaan-npwp-ada-aturannya-loh-lihat-di-sini/>
- Julina, V. (2020). Pelaporan Spt Masa Ppn Atas Transaksi Penyerahan Obat Oleh Rumah Sakit Xxx Jawa Tengah. *Diploma Thesis, Unika Soegijapranata Semarang*. Julina, Vina
- Khoirunnisa, N. (2020). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang*. <http://repository.matanauniversity.ac.id:8080/xmlui/handle/123456789/572>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan, Edisi Terbaru*. Andi Offset.
- Priadana, H. M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books. <https://lemlit.unpas.ac.id/wp-content/uploads/2022/02/Metode-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- Raharjo, N. K., Majidah, & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif

- Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibirong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(7), 671–686. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/61326/35573>
- Rika, D., & Pranaditya, A. (2019). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi*, 5(5), 1–19.
- Sabil, Pujiwidodo, D., & Lestiningsih, A. S. (2018). Pengaruh E-Spt Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 2(2), 122–135.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153. <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Santia, T. (2023). *Ironis! Rafael Alun Trisambodo, Eks Pejabat Pajak Justru Tak Taat Bayar Pajak*. *Www.Liputan6.Com*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5230160/ironis-rafael-alun-trisambodo-eks-pejabat-pajak-justru-tak-taat-bayar-pajak>
- Satria, B. (2021). Pengaruh Kebijakan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Di kpp Pratama Palembang Ilir Timur. *Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya*. <http://eprints.polsri.ac.id/8300/>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Silalahi, V. D. T. P., & Asalam, A. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(3), 273–282. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2353>
- Sovita, I., & Hayati, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Yang Diberikan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 21(2). <https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/JEBD/article/view/37>
- Wulandari, R. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 169–179. <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/view/2298>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>