

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PEMAHAMAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN DAN PENERAPAN
E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Pekanbaru Senapelan)**

Oleh :
Viny Elvionita
Pembimbing : **Zirman dan Devi Safitri**

Faculty of Economics and Business Riau University, Pekanbaru, Indonesia
Email : vinyelvionita13@gmail.com

*The Effect Of Taxation Socialization, Quality Of Fiscal Services, Understanding Of
Taxation Regulations and E-Filing Applications to Compliance Of Taxpayer
(Case Study on Individual Taxpayer of UMKM in Tax Office Pratama Pekanbaru
Senapelan)*

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of tax socialization, the quality of tax service, the understanding of taxation regulations, and the application of e-filing to the compliance of taxpayers of individuals of UMKM registered in KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Background problem in this research is still low compliance of taxpayer to entrepreneur of UMKM. Techniques in sampling using probability sampling with simple random sampling method and using slovin formula. Of the 100 questionnaires distributed, only 88 questionnaires can be processed. Data analysis technique used is multiple regression analysis and coefficient of determination processed with SPSS version 20. The results showed that the socialization of taxation, the quality of tax service, the understanding of tax regulations, and the application of e-Filing affect simultaneously to taxpayer compliance. This can be seen from the value of F arithmetic $> F$ table ($18.433 > 2.46$). Partially, the socialization of taxation and application of e-Filing has a significant effect on taxpayer compliance. While the quality of fiscal services and the understanding of tax regulations have no significant effect on taxpayer compliance. The result of determination coefficient (R^2) shows that the overall ability of independent variable to influence the dependent variable is 44,5%. While the remaining 55.5% influenced by other variables not included in this study.

Keywords : taxpayer compliance, tax socialization, fiscal service quality, understanding of tax regulations, e-Filing application

PENDAHULUAN

Setiap negara pasti memiliki sumber pendapatan yang menjadi pendapatan utama yang digunakan untuk kepentingan negaranya masing-masing. Salah satu elemen pendapatan negara yang sering dijadikan sebagai pendapatan utama adalah pajak. Menurut Undang-Undang Ketentuan

Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 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 (Ria, 2017 : 827).

Sejak reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment*.

Dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal tersebut menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian mengenai kepatuhan pajak dilakukan karena kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan dibidang perpajakan yang masih dihadapi oleh pemerintah Indonesia hingga saat ini (Widiastuti dan Laksito, 2014 : 23).

Berdasarkan data *Dashboard Penerimaan DJP* (Laporan Kinerja Pajak, 2016 : 19) diperoleh capaian persentase realisasi penerimaan pajak selama empat tahun terakhir :

Tabel 1
Persentase Realisasi Penerimaan Pajak Indonesia Tahun 2013-2016
(dalam triliun rupiah)

Tahun	2013	2014	2015	2016
Target	995,2 1	1.072,3 7	1.294,2 6	1.355,2 0
Realisasi	921,2 7	981,83	1.060,8 3	1.105,8 1
Capaian	92,57 %	91,56 %	81,96 %	81,60 %

Sumber : *Kinerja Penerimaan Portal DJP diakses pada tanggal 24 Desember 2017*

Dari penjelasan persentase realisasi penerimaan pajak tahun 2013 s.d. 2016 diatas, Indonesia mengalami penurunan penerimaan pajak selama empat tahun terakhir ini. Hal ini menandakan hilangnya potensi penerimaan negara yang dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan belanja sosial dan pembangunan infrastruktur.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Riau mencatat realisasi pendapatan pajak di kantor wilayah setempat hingga akhir November 2017 mencapai Rp 12,1 triliun atau setara 72,67 persen dari

target. Menurut Kepala Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau Jatnika di Pekanbaru, Pajak Riau hingga November 2017 tumbuh 10,16 persen dibandingkan dengan tahun lalu di bulan yang sama, seperti dikutip dari *Antara*, Senin 27 November 2017. Jatnika mengatakan bahwa memang capaian pajak Riau masih jauh, baru 72,67 persen. Ia menerangkan bahwa tidak tercapainya target tahun ini sama seperti di tingkat nasional, selain juga erat kaitannya dengan menurunnya pertumbuhan ekonomi dan lesunya daya beli di masyarakat Riau. Di nasional juga belum mencapai target, karena memang targetnya yang terlalu tinggi. Jatnika merinci pihaknya diawal tahun sudah menetapkan besaran target penerimaan pajak untuk 2017 sebesar Rp 16,7 triliun. Namun sejauh ini baru tercapai Rp 12,1 triliun. Penetapan nilai ini didasarkan atas capaian realisasi di tahun 2016 yang hanya Rp 11,05 triliun (m.metrotvnews.com).

Berikut kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tahun 2014 s.d 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2014-2017

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar		Jumlah SPT Tahunan		Persentase Kepatuhan	
	OP Non Kar yawan	OP Kar yawan	OP Non Kar yawan	OP Kar yawan	OP Non Kar yawan	OP Kar yawan
2014	20.260	59.454	3.670	33.656	18,11%	56,61%
2015	20.848	66.585	5.267	25.210	25,26%	37,86%
2016	20.787	73.162	4.798	28.071	23,08%	38,37%
2017	22.540	80.079	5.174	25.644	22,95%	32,02%

Sumber : *KPP Pratama Pekanbaru Senapelan*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar dari tahun 2014-2017 mengalami kenaikan

setiap tahunnya, namun jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Sehingga persentase kepatuhan untuk OP Non Karyawan dan OP Karyawan mengalami penurunan yang cukup signifikan. Jika dilihat dari tabel tersebut, kepatuhan wajib pajak dalam membayar maupun melaporkan SPT masih lemah.

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sedang berkembang dalam bidang perdagangannya salah satunya pada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Hal tersebut dapat dilihat dari salah satu misi Provinsi Riau yaitu mewujudkan UMKM dan koperasi yang kuat melalui pembinaan kelembagaan dan usaha, kemudahan akses modal, akses sarana dana prasarana produksi, dukungan teknologi dan riset, dukungan sarana transportasi dan distribusi serta kemudahan akses pemasaran. Perwujudan dari misi tersebut sudah mulai terlihat nyata karena sektor UMKM yang sudah mulai menjamur dimana-mana (Ria, 2017 : 828). Untuk itu, objek penelitian yang akan diteliti adalah wajib pajak UMKM. Berikut data mengenai jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tahun 2014 s.d 2017 :

Tabel 3
Wajib Pajak UMKM Terdaftar
Tahun 2014-2017

No	Tahun	Wajib Pajak UMKM
1.	2014	783
2.	2015	2.799
3.	2016	3.650
4.	2017	4.664

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

Dari data diatas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan mengalami

peningkatan. Di tahun 2017 terdapat peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan tahun 2016 yaitu sebesar 4.664 orang.

Penelitian ini merupakan replikasi dari R.A. Meiska Lianty, dkk. (2017) yang berjudul pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penulis menggantikan variabel pengetahuan perpajakan menjadi pemahaman tentang peraturan perpajakan yang merujuk pada penelitian Nelsi Arisandy (2017) dimana terdapat hasil bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian menambah satu faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu penerapan *e-Filing*, dimana mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kartika dan Sihar (2016) menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitianpun berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu di KPP Pratama Bandung Bojonagara, sedangkan penulis ingin meneliti di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang berada di Jl. Sudirman No. 247 Pekanbaru, Riau. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”** (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan).

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah 1) Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?; 2) Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?; 3) Apakah Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?; 4) Apakah Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?; 5) Apakah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan *e-Filing* secara serentak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk menguji Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 2) Untuk menguji Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 3) Untuk menguji Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 4) Untuk menguji Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 5) Untuk menguji Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan *e-Filing* secara serentak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Manfaat dari penelitian ini adalah : 1) Manfaat Teoritis Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2) Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi, terutama perpajakan. 3) Manfaat Praktis Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak

dalam memberikan gambaran mengenai Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 4) Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ananda (2015), Faizin (2016), dan Lianty (2017) menemukan bahwa sosialisasi memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sehingga petugas pajak akan memberikan pelayanan yang berkualitas (Permatasari, 2016 : 7).

Menurut penelitian Masruroh (2013), Lianty (2017), dan Reza (2017), kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus berpengaruh secara signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ :Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya (Diyani, 2017 : 956). Wajib pajak cenderung akan lebih mematuhi peraturan perpajakannya apabila memiliki pengetahuan dan pemahaman yang tinggi mengenai peraturan perpajakan.

Suryadi dan Sunarti (2016) dan Johannes (2017) membuktikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃ :Pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan e-Filing

e-Filing adalah penyampaian Surat Pemberitahuan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses terintegrasi dan *realtime*.

Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) dan Husnurrosyidah (2017) mengungkapkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₄ :Penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan tahun 2017 adalah 4.664 orang. Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *Simple Random Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebarkan 98 kuesioner secara langsung kepada Wajib Pajak UMKM.

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono : 2014). Data primer diperoleh dari jawaban Wajib Pajak UMKM sebagai responden atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Metode penelitian lapangan yang digunakan peneliti adalah 1) Observasi, dimana peneliti terlebih dahulu menentukan tempat penelitian dan melakukan survey terhadap tempat dalam hal penelitian ini yaitu di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan; 2) Wawancara, dalam wawancara ini peneliti akan mengadakan komunikasi langsung dengan pihak yang berkaitan dengan Wajib Pajak UMKM; 3) Kuesioner akan

dibagikan kepada responden Wajib Pajak UMKM.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Peneliti menjabarkannya ke dalam operasionalisasi berikut :

Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku (Widayati dan Nurlis, 2010). Variabel kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya : 1) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak; 2) Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu; 3) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar; 4) Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

Variabel Bebas (*Independent Variabel*) Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 sosialisasi perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan agar terdorong untuk paham, sadar, peduli, dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Andyastuti 2013 : 2). Variabel sosialisasi perpajakan dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya : 1) Penyuluhan; 2) Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat; 3) Informasi langsung dari fiskus ke Wajib Pajak; 4) Pemasangan *billboard* (spanduk, poster, baliho, dan lain-lain); 5) Website Ditjen Pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu wajib pajak mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya (Masinambow : 2013). Variabel kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya : 1) Keandalan (*Reliability*); 2) Ketanggapan (*Responsiveness*); 3) Jaminan (*Assurance*); 4) Empati (*Emphaty*) ; 5) Bukti Langsung (*Tangibles*).

Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan (Hardiningsih, dkk : 2011). Variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya : 1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; 2) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan; 3) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan.

Penerapan *e-Filing*

E-filing adalah cara penyampaian SPT melalui sistem online dan Real Time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*aplication service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT Kurnia (2010:132). Variabel penerapan *e-Filing* dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya : 1) Kecepatan pelaporan SPT; 2) Penghematan biaya; 3) Kecepatan perhitungan; 4) Kemudahan pengisian SPT; 5) Kelengkapan data pengisian SPT; 6) Ramah lingkungan; 7) Kepuasan penggunaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan Pekanbaru hingga tahun 2017, tercatat bahwa jumlah

WPOP UMKM di tahun 2017 adalah sebesar 4.664 orang. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Simple Random Sampling*, dimana teknik penentuan sampel dengan memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel ditentukan berdasarkan hasil dari rumus *Slovin* yaitu 10% dari jumlah populasi dengan sampel adalah 98 orang.

Dari 98 kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 88 kuesioner (88%). Sisanya kuesioner yang tidak lengkap diisi sebanyak 5 kuesioner (5%) dan kuesioner yang tidak kembali sebanyak 5 kuesioner (5%).

Diketahui responden laki-laki berjumlah 40 orang (45,5%) dan perempuan berjumlah 48 orang (54,5%). Untuk kategori usia 23-35 tahun berjumlah 54 orang (61,4%) dan usia >35 tahun berjumlah 34 orang (38,6%). Pendidikan terakhir untuk SMA berjumlah 36 orang (40,9%), D3 berjumlah 24 orang (27,3%), S1 berjumlah 18 orang (20,5%), dan lainnya berjumlah 10 orang (11,4%). Untuk kategori lama usaha 1-5 tahun berjumlah 42 orang (47,7%), 6-10 tahun berjumlah 37 orang (42,0%), dan >10 tahun berjumlah 9 orang (10,2%). Dan terakhir, omset usaha responden yang berkisar <600 juta berjumlah 67 orang (76,1%) dan >600 juta berjumlah 21 orang (23,9%)

Tabel 4
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Devia tion
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	88	28	52	42,12	4,328
Sosialisasi Perpajakan (X1)	88	12	25	18,80	3,415
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	88	36	54	45,27	3,176

Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X3)	88	19	35	28,05	3,125
Penerapan e-Filing (X4)	88	33	65	51,27	6,045
Valid N (listwise)	88				

Sumber : Data Olahan, 2018

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memperoleh nilai minimum sebesar 28 dan nilai maksimum jawaban sebesar 52, sehingga diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 42,12 dengan standar deviasi sebesar 4,328. Variabel sosialisasi perpajakan (X₁) memperoleh nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum jawaban sebesar 25, sehingga diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 18,80 dengan standar deviasi sebesar 3,415. Variabel kualitas pelayanan fiskus (X₂) memperoleh nilai minimum sebesar 36 dan nilai maksimum jawaban sebesar 54, sehingga diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 45,27 dengan standar deviasi sebesar 3,176. Variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan (X₃) memperoleh nilai minimum sebesar 19 dan nilai maksimum jawaban sebesar 35, sehingga diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 28,05 dengan standar deviasi sebesar 3,125. Dan terakhir variabel penerapan *e-Filing* (X₄) memperoleh nilai minimum sebesar 33 dan nilai maksimum jawaban sebesar 65, sehingga diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 51,27 dengan standar deviasi sebesar 6,045.

Hasil Pengujian Kualitas Data

1. Uji Validitas Data

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dimana keseluruhan variabel penelitian terdiri dari 48 pertanyaan yang harus dijawab responden. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom*

(df) = n - 2 dengan α 0,05, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini $df = n - 2$ ($88 - 2$) = 86, sehingga didapat r tabel untuk df (86) = 0,2096. Berikut hasil uji validitas data dengan menggunakan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Data

Variabel Penelitian	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keputusan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,555	0,2096	Valid
	Y.2	0,618	0,2096	Valid
	Y.3	0,503	0,2096	Valid
	Y.4	0,490	0,2096	Valid
	Y.5	0,654	0,2096	Valid
	Y.6	0,602	0,2096	Valid
	Y.7	0,476	0,2096	Valid
	Y.8	0,608	0,2096	Valid
	Y.9	0,389	0,2096	Valid
	Y.10	0,545	0,2096	Valid
	Y.11	0,402	0,2096	Valid
Sosialisasi Perpajakan (X ₁)	X1.1	0,675	0,2096	Valid
	X1.2	0,763	0,2096	Valid
	X1.3	0,826	0,2096	Valid
	X1.4	0,771	0,2096	Valid
	X1.5	0,652	0,2096	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₂)	X2.1	0,614	0,2096	Valid
	X2.2	0,454	0,2096	Valid
	X2.3	0,269	0,2096	Valid
	X2.4	0,596	0,2096	Valid
	X2.5	0,347	0,2096	Valid
	X2.6	0,544	0,2096	Valid
	X2.7	0,628	0,2096	Valid
	X2.8	0,604	0,2096	Valid
	X2.9	0,628	0,2096	Valid
	X2.10	0,395	0,2096	Valid
	X2.11	0,557	0,2096	Valid
Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X ₃)	X3.1	0,663	0,2096	Valid
	X3.2	0,606	0,2096	Valid
	X3.3	0,717	0,2096	Valid
	X3.4	0,641	0,2096	Valid
	X3.5	0,598	0,2096	Valid
	X3.6	0,638	0,2096	Valid
	X3.7	0,544	0,2096	Valid
Penerapan e-Filing (X ₄)	X4.1	0,363	0,2096	Valid
	X4.2	0,399	0,2096	Valid
	X4.3	0,590	0,2096	Valid
	X4.4	0,524	0,2096	Valid
	X4.5	0,461	0,2096	Valid
	X4.6	0,427	0,2096	Valid
	X4.7	0,461	0,2096	Valid
	X4.8	0,292	0,2096	Valid
	X4.9	0,517	0,2096	Valid
	X4.10	0,573	0,2096	Valid
	X4.11	0,462	0,2096	Valid
	X4.12	0,525	0,2096	Valid
	X4.13	0,442	0,2096	Valid
	X4.14	0,590	0,2096	Valid

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari semua nilai r hitung untuk keseluruhan pertanyaan masing-masing variabel penelitian diatas menyimpulkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2096). Hal ini berarti bahwa setiap item pertanyaan dalam penelitian ini adalah Valid dan layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan. Seluruh variabel penelitian dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7.

Berikut ini hasil reliabilitas data untuk setiap variabel penelitian :

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keputusan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,748	0,7	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X ₁)	0,791	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₂)	0,721	0,7	Reliabel
Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X ₃)	0,747	0,7	Reliabel
Penerapan e-Filing (X ₄)	0,738	0,7	Reliabel

Sumber : Data Olahan, 2018

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel penelitian melebihi dari nilai kritis yaitu 0,7. Dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut termasuk dalam kategori tingkat reliabilitas tinggi, sehingga item pertanyaan dari setiap variabel penelitian adalah reliabel dan dianggap dapat mengukur secara konsisten.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas

keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2013 : 154). Ada 2 teknik yang peneliti gunakan, yaitu uji statistik *Kolmogrov-Smirnov* dan uji grafik *P-P Plot*.

a. Uji Statistik *Kolmogrov-Smirnov*

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas Data -
Kolmogrov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal	Mean	0E-7
Parameter	Std. Deviation	3,14953902
sa,b		
Most	Absolute	,037
Extreme	Positive	,033
Difference	Negative	-,037
s		
Kolmogorov-Smirnov Z		,347
Asymp. Sig. (2-tailed)		1,000

a. Test distribution is Normal.

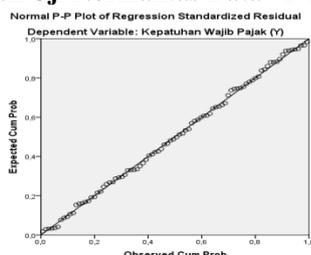
b. Calculated from data.

Sumber : *Data Olahan, 2018*

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas data dari seluruh variabel penelitian diketahui nilai signifikansi 1,000 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Grafik *P-P Plot*

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas Data - P-P Plot



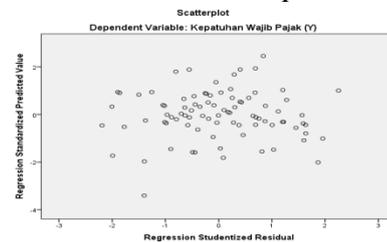
Sumber : *Data Olahan, 2018*

Dari gambar diatas terlihat pada grafik yang menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan

mengikuti garis diagonal. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara analisis grafik *P-P Plot* dinyatakan datanya berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2
Grafik Scatterplot



Sumber : *Data Olahan, 2018*

Pada gambar diatas merupakan hasil uji heteroskedastisitas dari grafik *Scatterplot* yang menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat Heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinearilitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Sosialisasi Perpajakan (X1)	,967	1,034
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	,943	1,060
Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X3)	,950	1,053
Penerapan e-Filing (X4)	,960	1,041

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber : *Data Olahan, 2018*

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji statistik untuk seluruh variabel independen (bebas) terdapat nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Hal ini

dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari Multikolinearilitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 9
Hasil Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,093	7,231		,704	,483
Sosialisasi Perpajakan (X1)	,421	,103	,332	4,084	,000
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	,080	,112	,058	,711	,479
Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X3)	,065	,113	,047	,569	,571
Penerapan e-Filing (X4)	,462	,058	,646	7,923	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber : *Data Olahan, 2018*

Pada tabel diatas, diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 5,093 + 0,421X_1 + 0,080X_2 + 0,065X_3 + 0,462X_4 + e$$

Hasil Uji t dan Pembahasan

Berdasarkan data dari tabel 9, diketahui nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% adalah sebagai berikut :

$$t_{tabel} = n - k - 1 ; \alpha / 2$$

$$= 88 - 4 - 1 ; 0,05 / 2 = 83 ; 0,025$$

$$= 1,992 \text{ (tabel distribusi } t)$$

Keterangan :

α = Batas kesalahan, n = Jumlah sampel, k = Jumlah variabel independen (bebas), l = konstan

a. Hasil Pengujian Hipotesis (H_1)

H_1 = Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,084 > 1,992$ dan nilai signifikansi yang diperoleh 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_0

ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak UMKM agar mereka mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakannya. Ada 3 strategi sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh aparat pajak yaitu : kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak, kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar. Diharapkan dengan adanya sosialisasi ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sudah melakukan sosialisasi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden pada item-item pertanyaan variabel sosialisasi perpajakan yang telah diberikan kepada responden.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Pekerti (2015), Faizin (2016), Suryadi dan Sunarti (2016), yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), Aldeya (2015), dan Viktor Billi (2016) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Hasil Pengujian Hipotesis (H_2)

H_2 = Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,711 < 1,992$ dan nilai signifikansi yang diperoleh 0,479 lebih besar dari 0,05, dengan

demikian H_0 diterima dan H_2 ditolak. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Kualitas pelayanan fiskus bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun dengan adanya pelayanan yang baik dari fiskus (aparatur pajak) dan menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai, tetap saja masih ada wajib pajak UMKM yang tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden terhadap item-item pertanyaan kuesioner yaitu ragu-ragu (netral) terkait bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak. Ini berarti kurang aktifnya responden dalam mengunjungi Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Pekanbaru Senapelan, baik itu untuk konsultasi perpajakan, informasi tentang tata cara menghitung pajak, membayar pajak, bahkan melaporkan SPT.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Winerungan (2013), Johannes (2017) dan Mahfud (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldeya (2015), Susmita dan Supadmi (2016), Stephanie (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Hasil Pengujian Hipotesis (H_3)

H_3 = Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,569 < 1,992$ dan nilai signifikan yang diperoleh

$0,571$ lebih besar dari $0,05$, dengan demikian H_0 diterima dan H_3 ditolak. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang. Namun kenyataannya berdasarkan hasil penelitian, responden (wajib pajak) lebih mendominasi jawaban dari setiap item-item pertanyaan yaitu ragu-ragu (netral) terkait pemahaman responden terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Dan juga sekitar 40% dari responden yang menjawab paham akan peraturan perpajakan tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak, tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sehingga masih saja ada wajib pajak UMKM yang mengabaikan kewajibannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Andinata (2015), Faizin (2016) dan Nelsi (2017) yang menyatakan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustofa (2016), Diyan (2017), dan Johannes (2017) yang menyatakan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

d. Hasil Pengujian Hipotesis (H_4)

H_4 = Penerapan *e-Filing* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,923 > 1,992$ dan nilai signifikan yang diperoleh $0,000$ lebih kecil dari $0,05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_4 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka

dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

E-Filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam pembayaran, pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada aparak pajak secara *online*. Dengan diterapkannya *e-Filing* ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sudah memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* dengan baik dan benar. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan responden pada pengisian item-item pertanyaan kuesioner terkait efektivitas dan efisiensi dalam penerapan *e-Filing* dikatakan sudah baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Putra (2015), Susmita dan Supadmi (2016), Wulandari (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suherman (2015) dan Kartika (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 10
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	766,620	4	191,655	18,433	,000b
1 Residual	863,005	83	10,398		
Total	1629,625	87			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Penerapan e-Filing (X4), Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X3), Sosialisasi Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Sumber : Data Olahan, 2018

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 18,433. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 2,46, maka diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18,433 > 2,46$). Kemudian nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ (0,05).

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, dan Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (serentak) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,686 ^a	,470	,445	3,225

a. Predictors: (Constant), Penerapan e-Filing (X4), Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X3), Sosialisasi Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Sumber : Data Olahan, 2018

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,445 atau 44,5%. Artinya adalah bahwa kemampuan keseluruhan variabel independen untuk mempengaruhi variabel dependen adalah sebesar 44,5%. Sedangkan sisanya 55,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian serta analisis data yang diperoleh, maka ditarik kesimpulan antara lain :

1. Sosialisasi Perpajakan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap

kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Artinya, dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh aparat pajak, akan membuat wajib pajak UMKM semakin menyadari pentingnya pajak dan mematuhi kewajiban perpajakannya.

2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Artinya, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak sudah baik dan fasilitas yang disediakan memadai, itu bukan berarti wajib pajak UMKM itu sendiri patuh terhadap pajaknya.
3. Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X_3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Artinya, semakin tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak, tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sehingga masih saja ada wajib pajak UMKM yang mengabaikan kewajibannya.
4. Penerapan *e-Filing* (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Artinya, dengan adanya sistem *e-Filing* ini, dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan proses perpajakannya, mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan wajib pajaknya kepada Dirjen Pajak.
5. Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, dan Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (serentak) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
6. Dalam pengujian Koefisien Determinasi (R^2), diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,445

atau 44,5%. Artinya adalah bahwa kemampuan keseluruhan variabel Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, dan Penerapan *e-Filing* untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 44,5%. Sedangkan sisanya 55,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Saran

1. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, ataupun menggunakan variabel pemoderasi dan variabel intervening untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian mendatang diharapkan menggunakan objek yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.
3. Wajib pajak sebaiknya lebih aktif dalam mengupgrade pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningasih, Wulandari. 2016. *Pengaruh Penerapan e-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Jurnal Nominal Vo. 5 No. 2. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Amelia, Stephanie. 2016. *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. JOM Fekon Vol. 3 No. 1. Universitas Riau
- Andyastuti, Listiana. 2013. *Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan,*

- Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi.* Jurnal Universitas Brawijaya, Malang.
- Arisandy, Nelsi. 2017. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru.* Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis ISSN : 1829-9822 Vol. 14 No.1. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Cahaya, Pekerti. dkk. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pemahaman Wajib Pajak Yang Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 7 No. 1. Malang : Universitas Brawijaya
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Husnurrosyidah dan Suhadi. 2017. *Pengaruh e-Filing, e-Biling dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada BMT se-Kabupaten Kudus.* Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan Vol. 1 No. 1 Hlm. 97-106. STAIN Kudus.
- <http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>. Diakses pada tanggal 24 Desember 2017.
- <http://www.pajak.go.id/LAKIN-DJP-2016>. Diakses pada tanggal 24 Desember 2017.
- <http://gagasanonline.com/2017/08/kanwi-l-djp-riau-dan-kepri-berupaya-tingkatkan-kesadaran-pajak.html>. Diakses pada tanggal 24 Desember 2017.
- <http://m.metrotvnews.com/read/2017/11/27/793637/realisasi-pajak-riau-capai-72-67>. Diakses pada tanggal 24 Desember 2017.
- J.T Billi, Viktor., Agus dan Robert. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bitung).* Jurnal EMBA ISSN : 2303-1174 Vol. 4 No. 4. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Mahfud, Muhammad dan Syukriy. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Megister Akuntansi ISSN : 2301-0164 Vo. 6 No.2. Aceh : Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
- Meiska R.A, Lianty., Dini dan Kurnia. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer ISSN : 2088-5091 Vol. 9 No. 2. Fakultas Ekonomi Universitas Telkom.
- M. Riza, Faizin., Kertahadi dan Ika. 2016. *Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Perpajakan Vol. 9 No. 1. Universitas Brawijaya Malang.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal.* Graha Ilmu. Yogyakarta.
- R. Kartika, Handayani dan Sihar. 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

- dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi Perpajakan* ISSN : 2355-9993 Vol.1 No. 2. Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945.
- R. Sulastika, Diyan. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Restoran di Pekanbaru)*. *JOM FEKON* Vol. 4 No.1. Universitas Riau.
- Siti Masruroh Zulaikha. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. *Diponegoro Journal of Accounting*. 2 (4): 2337-3806. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta.
- Suherman, Maman. dkk. 2015. *Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan*. *Jurnal Akuntansi, Auditing dan Informasi* Vol. 15 No. 1. Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Susmita, Putu Rara Dan Ni Luh Supatmi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan e-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. *E-journal Akuntansi Universitas Udayana*, Denpasar.
- Suryadi dan Sunarti. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya*. *Jurnal Perpajakan* Vol. 8 No. 1. Universitas Brawijaya Malang.
- Veronica, Adelya. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru*. *JOM FEKON* Vol. 2 No.2. Universitas Riau.
- Winerungan, Lidya Oktaviane. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Blitung*. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No 3 September 2013. Hal. 960-970; ISSN 23031174.
- Yunita, Ria. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas UMKM di Kota Pekanbaru*. *JOM FEKON* Vol. 4 No.1. Universitas Riau