

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)

Lolita Siregar¹, Sarwani² dan Rahma Yuliani³

¹ Jurusan Akuntansi FEB ULM; Lolita.hmmm@gmail.com

² Jurusan Akuntansi FEB ULM; sarwani@ulm.ac.id

³ Jurusan Akuntansi FEB ULM; rahma.yuliani@ulm.ac.id

* Correspondence author: sarwani@ulm.ac.id ; Tel.: +6282153092772

Abstract: This study aims to determine the influence Tax Services Quality, Tax Sanction, Compliance Cost, E-filing, Tax Knowledge, and Tax Payers Trust on taxpayer compliance. The Independent variable is Tax Services Quality, Tax Sanction, Compliance Cost, E-filing, Tax Knowledge, and Tax Payers Trust. While the dependent variable is taxpayer compliance. This research is a quantitative research. The population as the object of research is all Corporate Taxpayers registered and required to report at KPP Madya Banjarmasin. The sample was selected using the purposive sampling method and obtained 145 samples of Corporate taxpayers. The data analysis technique used was multiple regression analysis and analyzed using SPSS 25. The result of this research showed that Tax Services Quality, Tax Sanction, E-filing, Tax Knowledge had an effect on the compliance of Corporate taxpayers registered with KPP Madya Banjarmasin, while the Compliance Cost and Taxpayers Trust had no effect on the compliance of Corporate taxpayers registered with KPP Madya Banjarmasin.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Tax Services Quality, Tax Sanction, Compliance Cost, E-filing*

1. Pendahuluan

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan negara dari sudut pandang perpajakan memerlukan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Kepatuhan pajak adalah fenomena yang sangat kompleks dari banyak sudut pandang karena para Wajib Pajak tidak ingin aparat pajak itu sendiri menyalahgunakan uang yang telah dibayarkan. Mengenai kepatuhan Wajib Pajak, penelitian (Antika et al, 2020) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak sebagai sebuah kondisi ketika Wajib Pajak telah melakukan semua tanggung jawab dan hak yang diberikan kepadanya terkait pajak. Kepatuhan tersebut dapat dilihat dari kewajiban Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT kembali dan menunjukkan tunggakan pajak yang belum dibayar. Kebenaran dari pelaporan SPT tahunan hal tersebut berkaitan dengan kepatuhan material, karena hal tersebut mengenai kebenaran jumlah pajak yang sudah dibayarkan. Kepatuhan Wajib Pajak sangat penting karena perpajakan di Indonesia menggunakan sistem *self assessment*. Sistem ini menuntut Wajib Pajak untuk memahami aturan perpajakan, menghitung pajak secara mandiri, bersikap jujur dalam memenuhi kewajiban mereka, dan memiliki moral yang tinggi untuk memahami pentingnya pajak bagi negara ini (Diamastuti, 2018). Mustikasari (2007) menyatakan bahwa keadaan saat ini di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan yang masih rendah. Menurutnya, penerimaan pajak yang belum optimal, yang ditunjukkan oleh *tax gap* dan *tax ratio*, menunjukkan bahwa hal ini terjadi. Tidak semua Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, yang cenderung mengurangi beban pajak terutang dan memperlambat pembayaran pajak. KPP Madya melayani WP orang pribadi dan WP badan besar tertentu dalam suatu Kanwil. KPP Madya melayani WP dengan penghasilan cukup besar yang berada di wilayah Kabupaten/Kota. DJP menetapkan pembagian sektor penentuan kriteria dan/atau pemilihan WP, yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-26/PJ/2014.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Badan KPP Madya Banjarmasin Tahun 2021-2022

2021		Badan
Jumlah Wajib Pajak Badan		1647
Jumlah Wajib Pajak Lapor SPT Tahunan		1625
2022		Badan
Jumlah Wajib Pajak Badan		1514
Jumlah Wajib Pajak Lapor SPT Tahunan		1347

Sumber : KPP Madya Banjarmasin tahun 2021 dan 2022

Menurut tabel 1 jumlah Wajib Pajak Badan di KPP Madya Banjarmasin pada tahun 2021 sebanyak 1.647, tetapi melaporkan SPT Badan hanya 1.625. Pada tahun 2022, jumlah Wajib Pajak Badan di KPP Madya Banjarmasin sebanyak 1.514, tetapi melaporkan SPT Badan hanya 1.347. Ini menunjukkan bahwa beberapa Wajib Pajak Badan tidak lagi berada di KPP Madya Banjarmasin dan dialihkan kembali ke KPP Pratama karena tidak ada lagi pembayar pajak. Pada tahun 2022 target KPP Madya Banjarmasin sebesar Rp 8.763.918.737.000, realisasi penerimaan sebesar Rp 10.341.354.740.076 yangmana kontribusi KPP Madya Banjarmasin sebesar 45% terhadap total penerimaan Kanwil DJP Kalselteng sebesar 23.153.637.831.732. Realisasi tersebut dibagi menjadi realisasi PPM Rp 9.042.161.784.487 dan realisasi PKM Rp 1.299.192.955.589. Peningkatan penerimaan tersebut salah satunya dari pemeriksaan pajak.

Tabel 2. Jumlah Pemeriksaan Wajib Pajak KPP Madya Banjarmasin Tahun 2021-2022

No	Tahun	Badan
1	2021	100
2	2022	175

Sumber: KPP Madya Banjarmasin tahun 2021 dan 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa Wajib Pajak yang di periksa oleh KPP Madya Banjarmasin mengalami peningkatan dari tahun 2021 ke tahun 2022 dan menjadi salah satu faktor penerimaan negara dari KPP Madya Banjarmasin meningkat setiap tahunnya. Atas dasar penerimaan pajak tersebut maka saya ingin meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan KPP Madya Banjarmasin. Hal ini sejalan dengan penelitian Advani et al (2015), yang menyatakan bahwa fiskus melakukan pemeriksaan pajak untuk menilai kepatuhan pajak dan pelaksanaan undang-undang pajak. Mandagi et al. (2014) menyelidiki pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap kewajiban perpajakan di KPP Pratama Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh sebesar 64,7% terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Faktor-faktor yang tidak diteliti, seperti sistem administrasi pajak, pelayanan, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak, hanya termasuk di antara faktor-faktor yang tidak diteliti. Peningkatan peran masyarakat dalam pelaksanaan pembayaran pajak dan kemajuan negara dapat diukur melalui "*Theory of Planned Behaviour*". Penelitian tentang kepatuhan pembayaran pajak di Indonesia dan beberapa negara lain telah dilakukan secara menyeluruh dalam lingkungan sektor publik. Theory of Planned Behavior (Ajzen, 2012), digunakan sebagai dasar untuk penelitian tentang kepatuhan Wajib Pajak. Sudut pandang, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, yang dapat dijelaskan oleh TPB (Bangun et al, 2022). Menurut teori ini kombinasi dari sikap yang menghubungkan antara niat berperilaku (*behavioral intention*), sikap (*attitude*), dan norma subjektif (*subjective norm*) yang berdampak pada perilaku (*behaviour*). Menurut teori ini, niat memengaruhi perilaku, sedangkan sikap dan norma subjektif memengaruhi niat. Seseorang akan memutuskan untuk melakukan suatu perilaku atau tidak melakukannya karena niat mereka sendiri. Segala sesuatu yang Wajib Pajak ketahui tentang pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku membentuk perspektif mereka tentang kepatuhan pajak. *Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa ancaman sosial sebagai norma subjektif meningkatkan niat kepatuhan pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Gardina et al (2006), Bahri et al (2018) kualitas pelayanan

pajak, berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pegawai di kantor pajak seringkali tidak memberikan layanan terbaik, yang mengakibatkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak. Faktor kualitas pelayanan pajak bisa di artikan sebagai cara pandang Wajib Pajak dalam menilai bagaimana layanan yang diberikan oleh fiskus dalam memberikan kepuasan melayani kebutuhan Wajib Pajak. yang membuat Wajib Pajak akan meningkatkan kemauan untuk patuh. Variabel eksternal yang mungkin mempengaruhi kepatuhan WP Badan adalah sanksi pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al. (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan. Pajak memiliki komponen yang bersifat memaksa, maka pelanggaran terhadap rambu-rambu tersebut akan dikenakan denda. Sanksi perpajakan, baik berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana, Sanksi harus memberikan efek jera kepada Wajib Pajak Badan sehingga mereka dapat memperbaiki diri dan menjadi Wajib Pajak yang patuh. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tan & Pradita, 2020) dan penelitian yang dilakukan oleh (Ermawati & Afifi, 2018) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Banjarmasin Utara dan Selatan. Biaya yang harus ditanggung Wajib Pajak untuk kepatuhan merupakan faktor tambahan yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya di luar pajak terutang dikenal sebagai biaya kepatuhan pajak. Menurut Devano & Rahayu (2006), biaya kepatuhan pajak dibagi menjadi tiga: *direct money cost*, *time cost*, *psychological cost*. Apabila biaya kepatuhan pajak cukup tinggi, wajib pajak yang telah berusaha untuk patuh dengan membayar kewajiban perpajakannya akan sangat dirugikan. Selain itu, hasil penelitian tentang biaya kepatuhan pajak masih sering tidak konsisten. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi (2016) menemukan bahwa biaya kepatuhan berdampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh NKAP Dewi & Jati (2018) juga menemukan bahwa biaya kepatuhan berdampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih rendah jika biaya kepatuhan lebih tinggi (Fuadi & Mangonting, 2013). Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah penerapan *E-filing*. *E-filing* merupakan sebuah sistem untuk pelaporan SPT tahunan secara *online* dan *real time* yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Hasil Penelitian yang dilakukan Susanti et al. (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sementara hasil yang berbeda pada penelitian Sentanu & Budiarta (2019) dan penelitian yang dilakukan Susilawaty & Damanik (2021) di mana hasil penelitiannya *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya. hal tersebut disebabkan Wajib Pajak tidak memahami hak dan kewajiban masing-masing Wajib Pajak dan teknologi dan internet. Selain masih kurangnya pengetahuan akan penggunaan teknologi maupun internet, terdapat masalah lain yang dihadapi oleh para Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya menggunakan *e-filing* seperti lupa *efin*, *password*, *email*, dan jaringan internet yang lambat, terlebih pada Wajib Pajak yang berusia lanjut yang kurang mengerti akan penggunaan internet. Kendala tersebut membuat kurang efektifnya pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filing* sehingga membuat rasio kepatuhan tidak tercapai. Menurut Waluyo (2020), faktor pemahaman pajak adalah proses di mana Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang pajak dan menggunakannya untuk membayar pajak. Menurut studi sebelumnya, Dwianika & Sofia (2019) menemukan bahwa persepsi pemahaman pajak memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, dan Putra et al (2023) menemukan bahwa pemahaman pajak memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, penelitian lain ditemukan (Solekhah & Supriono, 2018) bahwa pemahaman pajak tidak memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Faktor terakhir adalah kepercayaan pada otoritas pajak, yang didefinisikan oleh Kirchler et al. (2008) sebagai keyakinan seseorang atau kelompok bahwa otoritas pajak bekerja sepenuh hati untuk kepentingan bersama. Jika Wajib Pajak merasa bahwa negara, serta sistem pemerintahan dan hukumnya, dapat dipercaya, tingkat kepercayaan mereka juga akan meningkat, begitu pula kepatuhan mereka. Oleh karena itu, perlu ada hubungan yang baik antara pemerintah dan Wajib Pajak. Penelitian seperti Swandani (2016) dan Ibrahim et al. (2020) menemukan bahwa kepercayaan publik berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik menjadi faktor penentu kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dan Sasongko (2017), tingkat kepercayaan

Wajib Pajak terhadap sistem pemerintahan tidak berdampak signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. Fenomena lain dalam kepercayaan Wajib Pajak adalah adanya Survei Indikator Politik menemukan bahwa kepercayaan publik terhadap pengelolaan pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meningkat menjadi 83,7% pada bulan April 2023. Ini meningkat setelah kasus penganiayaan Mario Dandy Satrio (MDS) terhadap David Ozora merembet ke kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kemenkeu. Rafael Alun Trisambodo (RAT), ayah MDS, saat ini menjabat sebagai kepala bagian umum Kanwil DJP Jakarta II. Kasus tersebut sangat menarik perhatian publik. Karena RAT adalah petugas pajak Kekayaan yang dia miliki menarik perhatian. Dengan munculnya masalah ini, kepercayaan publik terhadap DJP menurun, dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat menurun. Meskipun peningkatan kepercayaan publik terhadap DJP tidak sebanding dengan peningkatan kepercayaan responden untuk tetap membayar pajak, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati telah segera mencopot jabatan RAT. Hanya 63,8% orang yang mengatakan mereka akan tetap membayar pajak, menurut survei tersebut. Melalui permasalahan dan perbedaan dari beberapa hasil penelitian di atas memantik keinginan peneliti untuk melaksanakan penelitian ini lebih lanjut. Penelitian oleh Bangun, Hasibuan dan Suheri tahun 2022 dalam Jurnal Tirtayasa Ekonomika. Vol. 17, No. 1: Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Manajemen Perpajakan Dalam *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Planned Behavior*.

Persamaan variabel dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan sanksi manajemen perpajakan. Dan untuk variabel yang ditambahkan dalam penelitian ini adalah pelayanan pajak, biaya kepatuhan pajak, penerapan E-Filing, pemahaman pajak, kepercayaan Wajib Pajak. Dengan demikian penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang serupa, tetapi dengan objek, variabel, dan periode yang berbeda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada perusahaan yang diteliti dan periode waktu yang digunakan untuk menganalisis. Penelitian sebelumnya menggunakan populasi WPOP di KPP Pratama Pandeglang dan KPP Pratama Cilegon dengan kurun waktu 2018-2020 dengan variabel sanksi manajemen perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, dan sistem administrasi kontemporer. Untuk penelitian ini, populasi WP Badan di KPP Madya digunakan pada tahun 2021–2022. Variabel yang digunakan termasuk kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing, pemahaman wajib pajak, dan kepercayaan wajib pajak. Dengan demikian judul penelitian ini yaitu : “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-filing*, Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin). Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh persepsi kualitas pelayanan pajak, persepsi sanksi pajak, persepsi biaya kepatuhan pajak, persepsi penerapan e-filing, persepsi pemahaman perpajakan, persepsi kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin.

2. Literature Review

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang mengembangkan *Theory of Reasoned Action (TRA)* dan menunjukkan hubungan antara perilaku yang ditunjukkan oleh individu untuk menanggapi sesuatu. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menyatakan bahwa selain sikap individu terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol atas tingkah laku yang dipegang. Menurut teori ini, adanya niat untuk berperilaku dapat memengaruhi perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang (Ajzen, 1991). Menurut *Theory of Planned Behavior*, ada tiga jenis alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh seseorang. Yang pertama adalah *behavioral belief*, yang berarti keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut; keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut kemudian membentuk variabel sikap (*attitude*). Yang kedua adalah *normative belief*, yang berarti keyakinan individu terhadap harapan normatif individu dan keyakinan terhadap orang lain, seperti anggota keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak, untuk menyetujui atau menolak suatu perilaku tertentu.

Berdasarkan model TPB, ketentuan perpajakan dapat dipatuhi oleh seorang individu apabila di dalam diri sendiri individu tersebut memiliki *intention* (niat). *Theory of planned behavior* bermanfaat

untuk menjelaskan beberapa aspek penting mengenai perilaku manusia. Karena *theory of planned behavior* mampu menjelaskan bahwa seseorang berperilaku sesuai persepsinya dan sesuai kehendaknya, yang nantinya akan menjadi pembeda bagi individu yang ingin dan tidak ingin menjalankan sesuatu (Ajzen, 1991). Dengan menambahkan konstruk yang tidak ada di TRA, kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) ditambahkan ke TPB untuk mengontrol perilaku individu yang dibatasi oleh kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya (Htsu dan Chiu, 2002). Berdasarkan penelitian Ernawati & Purnomosidhi (2010) mendefinisikan komponen-komponen yang membentuk *theory of planned behavior* sebagai berikut:

1. Pandangan tentang perilaku. Keyakinan-keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) yang kemudian menghasilkan sikap terhadap perilaku adalah keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, apakah itu positif atau negatif. Dalam penelitian ini, sikap terhadap kepatuhan pajak adalah seberapa besar keyakinan Wajib Pajak atas hasil yang akan diperoleh atas kepatuhan pajak dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. Norma Subjektif Keyakinan Normatif: Keyakinan normatif (*normative beliefs*) adalah keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang mendorong seseorang untuk memenuhi harapan tersebut. Indikator yang menghasilkan norma subjektif adalah keyakinan normatif. Oleh karena itu, norma subjektif (*subjective norms*) adalah pandangan seseorang tentang bagaimana pengaruh sosial memengaruhi perilaku tertentu. Tekanan sosial dapat memengaruhi seseorang atau tidak. Berkaitan dengan penelitian ini, norma subjektif didefinisikan sebagai keyakinan Wajib Pajak tentang kekuatan pengaruh individu atau faktor lain di lingkungannya yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak.
3. Kontrol perilaku yang dipersepsikan berasal dari keyakinan kontrol, juga dikenal sebagai keyakinan kontrol (*control beliefs*). Keyakinan ini terdiri dari keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan, serta persepsinya tentang kekuatan hal-hal tersebut. Dalam penelitian ini, kontrol perilaku yang diamati adalah keyakinan Wajib Pajak tentang kekuatan sistem pengawasan yang digunakan DJP untuk meminimalkan atau memaksimalkan kepatuhan pajak

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut Frey & Torglez (2007), kepatuhan pajak berkaitan dengan kesempatan, tarif, penegakan hukum, dan sanksi terkait pajak serta keinginan seseorang untuk patuh, yang dibentuk oleh moral pajak. Dengan kata lain, ketika moral pajak muncul, kepatuhan pajak juga akan meningkat. James et al. (1994) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak ke dalam dua garis besar: faktor ekonomi dan non-ekonomi. Deteksi dan hukuman, beban pajak, adalah faktor ekonomi. Faktor non-ekonomi termasuk layanan pemerintah, *overweighting probability* yang rendah, dan norma sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma sosial memiliki pengaruh paling besar. Oleh karena itu, James membuat kesimpulan bahwa meskipun penegakan hukum (*detection and punishment*) adalah langkah pertama yang dapat diandalkan untuk meningkatkan kepatuhan pajak, ada hal lain yang lebih penting, seperti pengelolaan perpajakan yang bijaksana, imbalan positif, dan sebagainya.

Dengan kata lain, evaluasi kepatuhan pajak harus didasarkan pada sejumlah variabel yang mencakup bidang ekonomi, psikologi, dan ilmu sosial lainnya. Norma subjektif adalah persepsi seseorang tentang harapan atau penerimaan orang lain yang dianggap berpengaruh karena mereka subjektif. Seseorang dapat dipengaruhi oleh keluarga, teman dekat, teman kerja, konsultan, atau lingkungan sekitar (Ajzen 1991). Faktor sosial yang menggambarkan tekanan sosial yang dialami seseorang saat memutuskan untuk melakukan tindakan tertentu dikenal sebagai norma subjektif. Menurut Ajzen (2005), jika seseorang percaya bahwa orang-orang di sekitarnya akan menilai tindakan yang diniatkan untuk dilakukan secara positif atau negatif, mereka akan mempertimbangkan persepsi tersebut dalam niat berperilaku mereka. Norma moral adalah komponen tambahan yang mendeskripsikan norma subjektif. Menurut Ajzen (1991), norma moral didefinisikan sebagai perasaan personal atau kewajiban moral yang mendorong atau melarang seseorang untuk bertindak atau melakukan suatu tindakan. Norma moral juga merupakan penilaian yang berasal dari dalam diri seseorang yang dibentuk secara alami. Dalam hal kepatuhan Wajib Pajak, Antika et al. (2020) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak sebagai ketika Wajib

Pajak telah melakukan semua tanggung jawab dan hak perpajakannya. Ini dapat dilihat dari kewajiban Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT kembali dan menunjukkan tunggakan pajak yang belum dibayar.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan pada waktu tertentu. Tingkat pentingnya pada dimensi dimensi pelayanan menentukan kualitas pelayanan. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas, kita dapat mengetahui bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan oleh konsumen (*expected service*) dan layanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen (*perceived service*), atau hasil yang dirasakan. Paradigma pelayanan publik ini mengalami pergeseran dalam jangka waktu yang lama. Tahapan baru menantang tahapan sebelumnya yang dianggap kurang sempurna. Orientasi pelayanan publik berubah bersamaan dengan pergeseran paradigma tersebut. Pelayanan fiskal, menurut Sanjaya & Suparmun (2017), adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan berkualitas tinggi harus memenuhi 4K: keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan agar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dipatuhi atau dilaksanakan, menurut Mardiasmo (2016). Sanksi, menurut Muhamad et al. (2019), adalah hukuman yang diberikan kepada individu yang tidak mengikuti aturan yang berlaku. Di mana undang-undang dapat didefinisikan sebagai aturan yang diberikan sebagai garis besar untuk diikuti seseorang sehingga mereka dapat mengetahui apa yang baik dan buruk. Sanksi yang dikenakan dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan mengatur tentang *justifikasi* hukum sanksi perpajakan dalam setiap pasalnya. Jika seorang Wajib Pajak melanggar undang-undang perpajakan, khususnya tanggung jawab Undang-Undang Ketentuan Umum Pajak, mereka dapat dikenakan sanksi perpajakan Mardiasmo (2016). Sanksi pajak yang ditetapkan pemerintah mencakup sejumlah denda.

Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pemenuhan kewajiban dikenal sebagai *Compliance Cost*. Salah satu faktor lain yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah biaya kepatuhan pajak. Menurut Sandfort dalam Rahayu (2010), biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus ditanggung Wajib Pajak untuk memenuhi persyaratan perpajakan yang dikenakan pada mereka oleh hukum dan otoritas tertentu. (Sandford dalam Yuniar, 2010) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan (*tax compliance cost*) dapat dibagi menjadi 3 yakni biaya uang (*direct money cost*), biaya waktu (*time cost*), biaya pikiran (*psychological cost*). Kompleksitas dari sistem perpajakan dan ketidakpastian pada hukum pajak akan meningkatkan biaya kepatuhan bagi Wajib Pajak (Lopes & Martins (2013). Biaya yang ditanggung oleh Wajib Pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak disebut biaya kepatuhan Wajib Pajak. Ini disebabkan oleh fakta bahwa Wajib Pajak telah berusaha untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dalam pembayaran pajak mereka. Wajib Pajak berharap agar biaya transaksi atau biaya yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak minimal, termasuk biaya ril (misalnya, biaya uang tunai) dan biaya semu (antara lain, *time cost* dan *psychological cost*).

Penerapan E-Filing

Berdasarkan *website* Direktorat Jenderal Pajak dijelaskan *e-filing* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, di mana *e-filing* sebagai media untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). *E-filing* diluncurkan secara resmi melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (2004) pada bulan Mei. Untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak tidak perlu datang secara langsung ke kantor pelayanan pajak dengan mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengelahan Surat Pemberitahuan (2019) yang mengharuskan Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan *E-filing* dalam menyampaikan laporan pajaknya. Wajib pajak orang pribadi karyawan yang melaporkan

SPT tahunannya dengan formulir 1770S atau 1770SS dapat dilakukan secara online melalui situs web DJP.

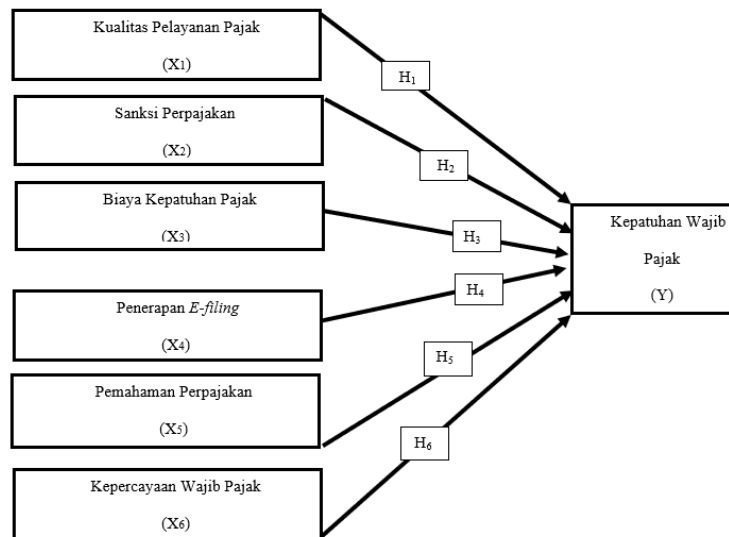
Pemahaman Perpajakan

Menurut Waluyo (2020) mengemukakan bahwa pemahaman perpajakan adalah proses di mana Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikan untuk membayar pajak. Menurut Ma'ruf & Supatminingsih (2020), tingkat pemahaman perpajakan adalah tingkat pemahaman seseorang tentang perpajakan dan bagaimana mereka menerapkan pemahaman ini dalam kehidupan sehari-hari. Untuk meningkatkan ketaatan Wajib Pajak terhadap perpajakannya, diperlukan pemahaman yang kuat tentang perpajakan. Pendidikan formal dan nonformal dapat membantu Wajib Pajak meningkatkan pengetahuan mereka. Pengetahuan perpajakan yang paling mendasar sangat penting bagi Wajib Pajak karena akan membantu mereka memahami penghitungan pajak dan prosedur pembayaran pajak, sehingga mereka dapat mematuhi peraturan. Selain itu, pengetahuan orang lain tentang pentingnya membayar pajak akan meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak.

Kepercayaan Wajib Pajak

Kepercayaan pada otoritas pajak, menurut Kirchler et al. (2008), didefinisikan sebagai keyakinan seseorang atau kelompok bahwa otoritas pajak melakukan tugasnya dengan sepenuh hati dan dengan tujuan untuk membantu kepentingan bersama. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim et al. (2020), pemerintah harus menangani kepercayaan kepada pemerintah karena pembentukannya membutuhkan proses. Latief et al. (2020) menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah sangat bergantung pada seberapa baik seseorang menerima suatu otoritas, terlepas dari apakah tindakan, sikap, dan moralitas pemerintah dilakukan untuk kepentingan masyarakat atau tidak. Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan akan mendorong Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Arismania et al. 2017). Kepercayaan Wajib Pajak: Menurut Robbins dalam Ariani dan Kautsar (2016), serta menurut Sari dalam (Prasetyaningsih, 2016), kepercayaan adalah harapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak oportunistik, baik melalui kata-kata, tindakan, atau keputusan.

Penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh persepsi kualitas pelayanan pajak, persepsi sanksi pajak, persepsi biaya kepatuhan pajak, persepsi penerapan e-filing, persepsi pemahaman perpajakan, persepsi kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin. Adapun model penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan model penelitian pada gambar 1. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

- H₂ : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
 H₃ : Biaya kepatuhan *perpajakan* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
 H₄ : Penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
 H₅ : Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H₆ : Kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Metode

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1514 Wajib Pajak dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin. Hair et al. (2010), ukuran sampel yang representatif adalah 100–200 responden, dan jumlah indikator harus dikalikan minimal 5–10. Secara keseluruhan, ada 29 indikator dan 7 variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun jumlah indikator dalam penelitian ini adalah 29 dikali dengan 5, sehingga jumlah sampel penelitian ini sebanyak 145 sampel. Tekni sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu (Sugiyono, 2017).

Definisi Operasional Variabel

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan terdapat 6 variabel independent dalam penelitian yaitu persepsi kualitas pelayanan pajak, persepsi sanksi pajak, persepsi biaya kepatuhan pajak, persepsi penerapan e-filling, persepsi pemahaman perpajakan, persepsi kepercayaan wajib. Adapun definisi operasional variable dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Peraturan perundang-undangan perpajakan terkait mengatur kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan tersebut di atas.	1. Pendaftaran Wajib Pajak. 2. Perhitungan Pajak. 3. Pembayaran Pajak. 4. Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).	Skala Likert 1-5
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan pajak didefinisikan sebagai seberapa baik petugas pajak membantu Wajib Pajak dengan menyediakan semua yang mereka butuhkan	1. Berwujud (<i>tangibles</i>). 2. Keandalan (<i>reliability</i>). 3. Responsif (<i>responsiveness</i>). 4. Jaminan (<i>assurance</i>). 5. Empati (<i>empathy</i>).	Skala Likert 1-5
Sanksi Perpajakan (X ₂)	Sikap terhadap sanksi perpajakan yang memungkinkan dilaksanakan atau dipatuhinya peraturan dan ketentuan perpajakan.	1. Kedisiplinan Wajib Pajak. 2. Penerapan sanksi perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3. Penetapan sanksi diterapkan tegas. 4. Sanksi yang diberikan sesuai dengan berat ringannya pelanggaran. 5. Wajib Pajak sadar pelanggaran peraturan perpajakan dapat mengakibatkan sanksi administrasi dan pidana. 6. Jika undang-undang perpajakan telah ditetapkan, Wajib Pajak siap menghadapi sanksi.	Skala Likert 1-5
Biaya Kepatuhan Pajak (X ₃)	biaya kepatuhan pajak, juga dikenal sebagai biaya kepatuhan pajak, adalah total biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam melakukan berbagai kegiatan pembayaran dan penyetoran pajak.	1. <i>Direct Money Cost</i> a. Penghitungan pajak. b. Biaya Pengarsipan. c. Biaya tak terduga. 2. <i>Time Cost</i>	Skala Likert 1-5

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Penerapan <i>E-Filing</i> (X ₄)	Berdasarkan <i>website</i> Direktorat Jenderal Pajak dijelaskan <i>E-filing</i> merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dimana <i>E-filing</i> sebagai media untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara <i>online</i> dan <i>real time</i> melalui internet pada <i>website</i> Direktorat Jenderal Pajak	a. Waktu untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuk. b. Waktu untuk pergi dan pulang ke KPP. 1. Kemudahan penggunaan. 2. Manfaat penggunaan. 3. Efisiensi dan efektifitas.	Skala Likert 1-5
Pemahaman Perpajakan (X ₅)	Pemahaman perpajakan adalah proses di mana Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikan untuk membayar pajak.	1. Memahami kewajiban untuk memiliki NPWP. 2. Memahami hak dan kewajiban. 3. Memahami sanksi perpajakan. 4. Memahami PTKP, PKP, dan tarif pajak. 5. Mengetahui dan memahami peraturan pajak.	Skala Likert 1-5
Kepercayaan Wajib Pajak (X ₆)	Kepercayaan pada otoritas pajak didefinisikan sebagai keyakinan seseorang atau kelompok bahwa otoritas pajak bertindak demi kepentingan bersama dan sepenuh hati.	1. Kepercayaan pada sistem pemerintahan, sistem hukum, dan wakil rakyat. 2. Kepercayaan pada alokasi dana pajak..	Skala Likert 1-5

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Seluruh data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jawaban responden. Kuesioner yang memuat komentar mengenai berbagai topik yang berkaitan dengan isu sosial yang diteliti berfungsi sebagai teknik utama pengumpulan data dalam penelitian ini. Metode survei adalah nama dari prosedur ini. Metode survei, yang menggunakan pertanyaan lisan atau tertulis, merupakan cara utama untuk mengumpulkan data Indriantoro & Supomo (2009).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu dengan metode regresi linier berganda. Alat analisis data yang digunakan adalah *Statistical Package fo Social Science* (SPSS) 26. SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisa data dengan analisis statistika. Adapun persamaan model regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- X₁ = *Kualitas Pelayanan*
- X₂ = *Sanksi Perpajakan*
- X₃ = *Biaya Kepatuhan Pajak*
- X₄ = *Penerapan E-Filling*
- X₅ = *Pemahaman Perpajakan*
- X₆ = *Kepercayaan Wajib Pajak*
- α = Parameter konstan
- β₁ – β₅ = Koefisien regresi berganda

4. Hasil dan Pembahasan

Respon Rate

Kuesioner atau angket yang dikirimkan kepada Wajib Pajak Badan KPP Madya Banjarmasin digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Tata cara pengumpulan data di mulai pada awal bulan Juni 2023 dan berlangsung hingga akhir bulan Oktober 2023.

Tabel 4. Tingkat Pengembalian Kuisioner

Kuesioner yang disebar	145 kuesioner
Kuesioner yang kembali:	145 kuesioner
Persentase tingkat pengembalian	100 % kuesioner

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang disebar sebanyak 145 buah dan yang dikembalikan sebanyak 145 buah atau 100%. Dari 145 kuesioner yang dikembalikan tersebut dapat dilakukan analisis data.

Tabel 5. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kepemilikan Izin Usaha (NIB)		
Memiliki	145	0
Tidak Memiliki	100%	0%
Kepemilikan NPWP		
Memiliki	145	0
Tidak Memiliki	100%	0%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	95	65%
Perempuan	50	35%
Umur Responden		
23-29	10	7%
30-35	52	36%
36-45	57	39%
>45	26	18%
Pendidikan Terakhir		
SMA	11	8%
S1	102	70%
S2	25	17%
Lainnya	7	5%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bawah secara keseluruhan responden memiliki izin usaha dan NPWP. Responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki sebanyak 65% dan perempuan 35%. Umur responden dalam penelitan ini paling banyak adalah usia 36-45 yaitu 39%. Dan Pendidikan terakhir di dominasi oleh S1 sebanyak 70%.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, dan minimum. Berikut hasil analisis statistik deskriptif :

Tabel 6. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (x1)	145	72	106	90.04	8.561
Sanksi Perpajakan (X2)	145	51	75	61	6.178
Biaya Kepatuhan (X3)	145	60	88	70.70	7.074
Penerapan E-Filling (X4)	145	23	37	30.54	3.744
Pemahaman Pajak (X5)	145	41	62	50.92	5.165
Kepercayaan WP (X6)	145	38	61	47.10	4.663

Kepatuhan WP (Y)	145	24	29	25.88	1.066
------------------	-----	----	----	-------	-------

Sumber: *Output SPSS Version 25, (2024)*

Berdasarkan Tabel diatas. Adapun penjelasan analisis statistic deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian bahwa nilai variabel kualitas pelayanan antara 72 sampai dengan 106, nilai rata-rata mean 90,04, median 91,00, modus 80, variance 73,290, dan standar deviasi 8,561.
2. Hasil penelitian bahwa nilai variabel kualitas pelayanan antara 51 sampai dengan 75, nilai rata-rata mean 62,48, median 63,00, modus 61, variance 38,168, dan standar deviasi 6,178
3. Hasil penelitian bahwa nilai variabel kualitas pelayanan antara 60 sampai dengan 88, nilai rata-rata mean 70,70, median 70,00, modus 64, variance 50,046, dan standar deviasi 7,074.
4. Hasil penelitian bahwa nilai variabel kualitas pelayanan antara 23 sampai dengan 37, nilai rata-rata mean 30,54, median 30,00, modus 34, variance 14,014, dan standar deviasi 3,744.
5. Hasil penelitian bahwa nilai variabel kualitas pelayanan antara 41 sampai dengan 62, nilai rata-rata mean 50,92, median 50,00, modus 46, variance 26,682, dan standar deviasi 5,165.
6. Hasil penelitian bahwa nilai variabel kualitas pelayanan antara 38 sampai dengan 61, nilai rata-rata mean 47,10, median 47,00, modus 42, variance 21,741, dan standar deviasi 4,663.
7. Hasil penelitian bahwa nilai variabel kualitas pelayanan antara 24 sampai dengan 29, nilai rata-rata mean 25,88, median 26,00, modus 25, variance 1,137, dan standar deviasi 1,066

Uji Kualiatas Data

Sebelum pengolahan data dilakukan, instrumen penelitian harus diuji. Uji validitas menunjukkan seberapa baik alat ukur dapat mengukur variabel. Hasil pengujian uji validitas menunjukkan bahwa nilai rhitung dari seluruh item pernyataan kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing*, pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai lebih besar dari nilai rtabel yaitu lebih besae 0.163.hal ini sehingga dapat diinterpretasikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya adalah uji Reliabilitas. Uji Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa dapat diandalkan atau dapat dipercaya suatu alat pengukur. Alpha Cronbach digunakan untuk menguji. Koefisien keandalan reliabilitas instrumen sebesar 0,6 atau lebih dianggap andal. Tabel berikut menunjukkan hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel.

Tabel 7. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.848	Sangat Reliabel
Sanksi Perpajakan	0.865	Sangat Reliabel
Biaya Kepatuhan Pajak	0.835	Sangat Reliabel
Penerapan <i>E-Filing</i>	0.855	Sangat Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0.843	Sangat Reliabel
Kepercayaan Wajib Pajak	0.847	Sangat Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.897	Sangat Reliabel

Sumber: *Output SPSS Version 25, (2024)*

Semua variabel memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach lebih dari 0,6, sehingga instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap dapat diandalkan dan dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Prasyarat untuk analisis regresi berganda adalah uji asumsi klasik; ini dilakukan agar penaksiran koefisien dan parameter regresi tidak bias. Uji Autokorelasi, Multikolinieritas, Heteroskedastisitas, dan Normalitas adalah beberapa uji asumsi klasik. Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi variabel pengganggu atas residual memiliki distribusi normal atau tidak. Menurut dasar pengambilan keputusan, nilai residual yang memiliki distribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, dan nilai yang kurang dari 0,05 menunjukkan distribusi tidak normal.

Tabel 8. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One Sample Kolmogorov Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		145
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96647312
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.042
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: *Output SPSS Version 25, (2024)*

Nilai signifikansi adalah 0,113, di atas 0,05, seperti yang ditunjukkan dalam hasil tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal. Selanjutnya adalah uji heteroskedastisitas. Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dalam variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Glejser dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada heteroskedastisitas atau tidak. Dengan nilai signifikansi lebih dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas, tetapi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa ada heteroskedastisitas. Hasil penelitian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut

Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.529	.569		
	Kualitas Pelayanan Pajak	.004	.017	.056	.221
	Sanksi Perpajakan	.008	.010	.089	.861
	Biaya Kepatuhan Pajak	-.014	.019	-.177	-.757
	Penerapan <i>E-Filing</i>	.030	.024	.196	1.221
	Pemahaman Perpajakan	.022	.026	.197	.849
	Kepercayaan Wajib Pajak	-.012	.021	-.095	-.555

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS Version 25, (2024)*

Hasil perhitungan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Pajak, dan Kepercayaan Wajib Pajak masing-masing memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Nilai-nilai ini masing-masing 0,825, 0,390, 0,451, 0,224, 0,398, dan 0,580. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas antar variabel independen dalam model regresi. Selanjutnya adalah uji multikolinieritas. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk menentukan apakah ada dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Dalam situasi seperti ini, kita akan kesulitan membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai toleransi atau nilai faktor penginflasian perbedaan (VIF) dapat digunakan untuk menentukan apakah ada gejala multikolinieritas dalam model penelitian. Jika batas toleransi lebih dari 0,10 dan batas VIF lebih dari 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas diantara variabel bebas.

Tabel 10. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	22.412	1.014		22.110	.000		
	Kualitas Pelayanan Pajak	-.049	.030	-.394	-1.638	.104	.104	9.644
	Sanksi Perpajakan	.053	.017	.307	3.110	.002	.618	1.619
	Biaya Kepatuhan Pajak	-.031	.033	-.204	-.920	.359	.122	8.194
	Penerapan <i>E-Filing</i>	.061	.043	.214	1.405	.162	.258	3.869
	Pemahaman Perpajakan	.110	.046	.531	2.409	.017	.123	8.104
	Kepercayaan Wajib Pajak	-.015	.037	-.065	-.397	.692	.226	4.427

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS Version 25, (2024)

Dengan melihat standar nilai Tolerance dan VIF, berdasarkan tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas di antara variabel bebas. Dengan kata lain, setiap variabel berada pada batas yang melampaui batas yang memungkinkan uji multikolinieritas dianggap layak. Uji yang terakhir adalah Uji autokorelasi. Uji autokorelasi menentukan apakah ada korelasi antara periode t dengan periode sebelumnya (t-1). Secara sederhana, analisis regresi adalah untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga tidak boleh ada korelasi antara data observasi dengan data observasi sebelumnya. Hasil pengujian autokorelasi dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 11. Uji Autokorelasi

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.415 ^a	.172	.136	.991	1.940

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS Version 25, (2024)

Dengan jumlah sampel 145 (n) dan jumlah variabel independen 6 (k = 6), nilai DW adalah 1,940, yang akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%. Dengan demikian, nilai du adalah 1,8154 dan nilai dl adalah 1,6434, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 5.25 di atas. Jika $du < dw$ ($1,8154 < 1,940$), maka tidak ada gejala autokorelasi. Selain itu, jika $dw < 4-du$ ($1,940 < 4-1.8154$), $1,940 < 2,1846$, maka juga tidak ada gejala autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25.

Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	22.412	1.014		22.110	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	-.049	.030	-.394	-1.638	.104
Sanksi Perpajakan	.053	.017	.307	3.110	.002
Biaya Kepatuhan Pajak	-.031	.033	-.204	-.920	.359
Penerepan <i>E-Filing</i>	.061	.043	.214	1.405	.162
Pemahaman Perpajakan	.110	.046	.531	2.409	.017
Kepercayaan Wajib pajak	-.015	.037	-.065	-.397	.692

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS Version 25, (2024)*

Hasil uji analisis regrasi linear berganda dalam penelitian ini yang ditunjukkan pada tabel 5.11 dapat disusun dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 22,412 - 0,049X_1 + 0,053X_2 - 0,031X_3 + 0,061X_4 + 0,110X_5 - 0,015X_6$$

Berikut interprestasi dari persamaan regresi linear berganda tersebut:

1. Nilai Konstan sebesar 22,412 artinya signifikan kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *E-Filing*, pemahaman perpajakan dan kepercayaan Wajib Pajak (tetap), maka kepatuhan Wajib Pajak sebesar 22,412.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X_1) sebesar -0,049 artinya jika variabel kualitas pelayanan pajak mengalami penurunan 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar -0,049 satuan. Dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.
3. Dengan koefisien regresi variabel sanksi pajak (X_2) sebesar 0,053, kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,053 satuan jika variabel sanksi pajak meningkat 1 satuan. Selama variabel lain bernilai tetap.
4. Dengan koefisien regresi variabel biaya kepatuhan pajak (X_3) sebesar -0,031, kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar -0,031 satuan jika variabel biaya kepatuhan pajak mengalami penurunan 1 satuan. Selama variabel lain bernilai tetap.
5. Koefisien regresi variabel penerapan E-Filing (X_4) sebesar 0,061 menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,061 satuan jika variabel penerapan E-Filing meningkat 1 satuan. Selama variabel lain bernilai tetap.
6. Dengan koefisien regresi variabel pemahaman perpajakan (X_5) sebesar 0,110, kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,110 satuan jika variabel pemahaman perpajakan meningkat 1 satuan. Selama variabel lain bernilai tetap.
7. Koefisien regresi variabel kepercayaan Wajib Pajak (X_6) sebesar -0,015 menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak akan menurun sebesar -0,015 satuan jika variabel kepercayaan Wajib Pajak menurun 1 satuan. Selama variabel lain bernilai tetap.

Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 9. Hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Detrminasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415a	.172	.136	.991

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS Version 25, (2024)*

Berdasarkan tabel 5.40 di atas, besarnya coefficient adjusted R Square 0,136 artinya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_1), sanksi perpajakan (X_2), biaya kepatuhan pajak (X_3), penerapan E-Filing (X_4), pemahaman perpajakan (X_5) dan kepercayaan Wajib Pajak (X_6) dan secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y), sebesar 13,6% dan sisanya sebesar (100% - 13,6% = 86,4%)

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Adapun hasil uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	ANOVA ^a			Sig.
		df	Mean Square	F	
1 Regression	28.167	6	4.694	4.778	.000 ^b
Residual	135.599	138	.983		
Total	163.766	144			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS Version 26, (2024)*

Hasil uji F dalam tabel diatas menunjukkan nilai F hitung adalah sebesar Fhitung lebih besar dari Ftabel ($4,778 \geq 2,160$) dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0$. hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing, pemahaman perpajakan, kepercayaan wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable kepatuhan wajib pajak. hasil uji f dalam model regresi ini dapat disimpulkan bahwa layak untuk digunakan pada pengujian selanjutnya.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,010 berdasarkan uji t (signya $0,010 < 0,05$ dan thitung 2,614 lebih besar daripada ttabel 1,976). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara pelayanan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan yang diharapkan Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tergantung pada seberapa baik petugas pajak memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak. Dengan memberikan pelayanan fiskus yang baik, Wajib Pajak akan merasa puas dan dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang menerima pelayanan yang lebih baik akan lebih bersedia untuk membayar pajak, dan pelayanan dari petugas yang baik akan memuaskan dan sesuai ekspektasi Wajib Pajak serta berdampak pada perilaku Wajib Pajak yang taat dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib Pajak menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah baik jika diberikan sesuai atau di atas harapan mereka. Sebaliknya, jika diberikan pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, Wajib Pajak menyatakan bahwa pelayanan fiskus tersebut tidak baik.

Ini berkaitan dengan Teori Perilaku Terencana (TPB), yang menyatakan bahwa norma subyektif dan niat menentukan perilaku. Menurut penelitian Purnamasari (2019) dan Susanti et al. (2020), kualitas pelayanan pajak yang optimal berdampak positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas ini mencakup sarana dan prasarana yang nyaman, jumlah petugas pajak yang cukup di bagian pelayanan terpadu, perwakilan akuntansi yang sopan, ramah, dan dapat berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak, dan layanan diberikan dengan cepat dan tepat.

Pengaruh Sanksi Peerpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan signifikan sebesar 0,000 (signya $0,000 < 0,05$ dan thitung 4,145 lebih besar daripada ttabel 1,976). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al. (2020), yang menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor eksternal yang mendorong seseorang untuk tetap patuh adalah sanksi pajak. Setiap Wajib Pajak diwajibkan untuk mematuhi peraturan pajak yang berlaku sebagai konsekuensi dari sanksi yang diberikan. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi atau pidana, dan tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak mereka. Menurut teori kepatuhan kepatuhan pajak berkaitan dengan kesempatan, tarif, penegakan hukum, dan sanksi terkait pajak serta keinginan individu untuk patuh, yang dibentuk oleh moral pajak. Dengan kata lain, ketika moral pajak

muncul, kepatuhan pajak juga akan meningkat. Menurut teori kepatuhan dan perilaku terencana (TPB), seseorang mematuhi hukum karena hukuman dan tekanan sosial.

Hasilnya menunjukkan bahwa sanksi yang tegas dapat mendorong orang untuk melaksanakan kewajibannya. Akan ada peningkatan kepatuhan wajib pajak jika sanksi perpajakan ditambahkan. Menurut wajib pajak, penerapan sanksi akan menyebabkan peningkatan kemauan untuk membayar dan melaporkan tepat waktu. Menurut teori Mardiasmo (2016), sanksi perpajakan menjamin bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi atau diterapkan. Penelitian ini selaras dengan teori ini. Sanksi perpajakan sebagai alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak yang ditetapkan pemerintah mencakup sejumlah denda. Menurut undang-undang perpajakan, ada dua kategori sanksi yang berbeda bagi mereka yang melanggar undang-undang perpajakan, tergantung pada beratnya pelanggaran. Sanksi administratif, yaitu pembayaran yang dilakukan kepada negara untuk mengganti kerugian, khususnya dalam bentuk pajak, bunga, denda, dan kenaikan. Apabila Wajib Pajak melanggar salah satu ketentuan UU KUP khususnya, dapat dikenakan sanksi administratif. Apabila sanksi perpajakan diterapkan secara tegas kepada Wajib Pajak, dapat mengakibatkan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akibatnya, seseorang akan memenuhi kewajiban perpajakannya untuk menghindari denda dan sanksi perpajakana.

Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan, dengan nilai thitung 1,844 dan nilai signifikansi 0,067 lebih besar dari 0,05, bahwa biaya kepatuhan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin. Ini menunjukkan bahwa baik tinggi maupun rendahnya biaya kepatuhan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Banjarmasin. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian N. K. A. P. Dewi & Jati (2018) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi biaya kepatuhan pajak, maka semakin rendah tingkat kepatuhan pajak. Biaya kepatuhan merupakan biaya-biaya yang ditanggung Wajib Pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak.

Berdasarkan Theory of Reasoned Action (TRA) digunakan untuk mempelajari perilaku manusia menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang terhadap perilaku tertentu merupakan faktor penentu apakah iya atau tidaknya individu dalam melakukan perilaku tersebut Fishbein & Ajzen (1975). TRA menjelaskan bahwa keyakinan dapat mempengaruhi sikap dan norma sosial yang mana akan merubah bentuk keinginan berperilaku baik dipandu ataupun terjadi begitu saja dalam sebuah perilaku individu.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Filing signifikan, dengan uji t sebesar 0,011 (signya $0,011 < 0,05$ dan thitung 2,614 lebih besar dari ttabel 1,976). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Filing berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sentanu & Budiarta (2019) dan Susilawaty & Damanik (2021), penerapan E-Filing berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya. Hal ini disebabkan oleh Wajib Pajak kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan internet; mereka juga lupa tentang efin, password, email, dan jaringan internet yang lambat. Karena masalah ini, pelaporan SPT tahunan melalui E-Filing menjadi kurang efisien. Akibatnya, rasio kepatuhan tidak tercapai.

Hubungan Theory of Reasoned Action dengan penelitian ini yaitu Teori ini menyatakan niat seseorang melakukan sesuatu dalam hal ini wajib pajak berniat untuk melakukan pelaporan e-filing dari dalam dirinya sendiri yang diharapkan dapat memudahkan para Wajib Pajak saat membayar pajaknya sesuai dengan teknologi yang mereka gunakan sehari-hari. Semakin mudah dalam penggunaan banyak yang menggunakan e-filing, maka dapat memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan penerapan sistem e-filing adalah untuk membuat Wajib Pajak lebih nyaman dan puas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, meningkatkan kepatuhan, dan mengurangi penggunaan kertas. Melaporkan SPT Tahunan melalui sistem e-filing membuat mereka lebih mudah dan lebih efisien karena mereka tidak perlu mengantri di kantor pajak.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dilihat dari nilai thitung sebesar 3,480 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwianika & Sofia (2019) persepsi pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Putra et al (2023) mengatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sesuai dengan *Theory Planned Behaviour*, pemahaman peraturan pajak merupakan Behavior Belief yang dapat mempengaruhi pandangan Wajib Pajak dalam membuat keputusan terkait perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan memotivasi Wajib Pajak agar mematuhi Undang-undang perpajakan. TPB terhubung ke penelitian ini untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang memutuskan untuk melakukan sesuatu, mereka sudah yakin dengan hasil yang akan mereka peroleh dari perilaku mereka, sehingga mereka dapat membuat keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak terutama berkaitan dengan persepsi mereka tentang perilaku mereka (dikenal sebagai kepercayaan kontrol) terhadap kepatuhan mereka untuk membayar pajak. Oleh karena itu, semakin banyak pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak akan berdampak pada tingkat kepatuhan mereka terhadap pajak. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak akan bertindak dengan bijak dan hati-hati, terutama jika mereka memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Studi tersebut sejalan dengan teori pengetahuan perpajakan (Utomo (2011) dalam Rahayu (2017)), yang merupakan kemampuan seseorang untuk memahami aturan pajak dan keuntungan yang diperoleh dari pajak. Wajib Pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku jika mereka memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik tentang perpajakan. Namun, jika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan, maka Wajib Pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak pengaruh dan tidak signifikan antara kepercayaan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Banjarmasin sebesar 1,289. Hasil penelitian Wijayanti & Sasongko (2017) yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap sistem pemerintahan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun faktor-faktor kepercayaan terhadap aparat kurang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan karena sebagian besar Wajib Pajak menilai aparat pajak kurang dipercaya pengelolaan serta pendistribusian dana pajak. Hal itu jelas terlihat bahwa variabel kepercayaan kurang membuat Wajib Pajak patuh.

Menurut Teori Kepatuhan, kepercayaan Wajib Pajak berasal dari interaksi antara masyarakat dan otoritas perpajakan, norma yang mempengaruhi perilaku masyarakat, dan keadilan sistem pajak akan mempengaruhi kepatuhan perpajakan seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka untuk mematuhi Undang-undang perpajakan. Hal ini direfleksikan oleh kepercayaan wajib pajak, semakin tinggi kepercayaan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak cenderung merasa semakin mudah dan mampu untuk melakukan kepatuhan pajak sehingga timbulah niat untuk patuh atas kewajiban pajak. Kepatuhan perpajakan juga dipengaruhi oleh kepercayaan pada otoritas perpajakan; salah satu contohnya adalah pelayanan yang baik yang diberikan oleh otoritas perpajakan.

5. Conclusions

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayan pajak, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing, pemahaman wajib pajak tentang pajak, dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Banjarmasin. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing, pemahaman perpajakan, kepercayaan wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable kepatuhan wajib pajak. Hasil lainnya menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, pemahaman wajib pajak dan penerapan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun Demikian biaya kepatuhan pajak dan kepercayaan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Banjarmasin dalam membayar pajak.

6. References

- Advani, A., Elming, W., & Shaw, J. (2015). *How long - lasting are the effects of audits.*
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n22>
- Ajzen, I. (2005). Attitudes, Personality, And Behavior. In *Milton-Keynes: Open University Press*. <https://doi.org/10.3109/01421599109089905>
- Ajzen, I. (2012). The theory of planned behavior. *Handbook of Theories of Social Psychology: Volume 1, July*, 438–459. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n22>
- Antika, F. N., Budiman, N. A., & Mulyani, S. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Kudus Selama Pandemi Covid–19. Seminar Nasional Manajemen, September, 408–417. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/282>
- Ariani, M., & Kautsar, A. 2016. Pengaruh Praktik Korupsi Perpajakan Terhadap Kepercayaan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Quality*. 6(23).
- Arismayani, N. L., Yuniarta, G. A., Yasa, I. N. P. 2017. Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wjib Pajak. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) UNDIKSHA*. 8(2).
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Abd. Majid, M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334.
- Bangun, S., Hasibuan, P. W., & Suheri, S. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Manajemen Perpajakan Dalam Perspektif Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior. *Tirtayasa Ekonomika*, 17(1), 152. <https://doi.org/10.35448/jte.v17i1.15707>
- Bangun, S., Hasibuan, P. W., & Suheri, S. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Manajemen Perpajakan Dalam Perspektif Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior. *Tirtayasa Ekonomika*, 17(1), 152. <https://doi.org/10.35448/jte.v17i1.15707>
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, Dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, N. K. A. P., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(1), 1–30. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i01.p01>
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 108–124.
- Diamastuti, E. (2018). Ke (Tidak) Patuhan Wajib Pajak: Potret self Assessment System. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 20(3), 280–304. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2016.v20.i3.52>
- Dwianika, A., & Sofia, I. P. (2019). Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). *Keberlanjutan: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4(2), 1176–1191.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Religiusitas Terhadap KepatuhanWajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *JurnalAkuntansi Indonesia*, 7(2), 49–62. <https://doi.org/10.30659/jai.7.2.49-62>
- Ernawati, W. D., & Purnomosidhi, B. (2010). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan, Dan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening. *Management UB*, 1–21.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Inc. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company.
- Frey, B. S., & Torgler, B. (2007). Tax morale and conditional cooperation. *Journal of Comparative Economics*, 35(1), 136–159. <https://doi.org/10.1016/j.jce.2006.10.006>
- Fuadi, A. O., & Mangonting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18–27.

- Gardina, Trisia, Haryanto, D. (2006). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *MODUS*, 18(1), 10-28.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis.pdf*. In *New York: Pearson: Vol. 7 edition*.
- Hsu, M. H., & Chiu, C. M. 2002. Predicting Electronic Service Continuance with A Decomposed Theory of Planned Behavior. *Behavior & Information Technology*.
- Ibrahim, Z., Ibrahim, M. A., & Syahribulan. (2020). Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *YUME: Journal of Management*, 3(2), 80–93. <https://doi.org/10.37531/yum.v11.12>
- Ibrahim, Z., Ibrahim, M. A., & Syahribulan. (2020). Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *YUME: Journal of Management*, 3(2), 80–93. <https://doi.org/10.37531/yum.v11.12>
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- James, Sanchez, I., & Juan, A. De. (1994). Economic and Noneconomic Factors in Tax Compliance. *KYKLOS: International Review for Social Sciences*. vol 48.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak Dan Manfaat Pajak Terhadap
- Lopes, C., & Martins, A. (2013). The psychological costs of tax compliance: Some evidence from Portugal. *Journal of Applied Business and Economics*, 14(2), 53–61.
- Mandagi, C., Sabijono, H., & Tirayoh, V. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Pada Kpp Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1665–1674.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Mustikasari, E. (2007). Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Universitas Stuttgart*, 1–41.
- Prasetyaningsih, D. (2016). Analisis Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penerapan Self Assessment System (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo). In *Universitas Jember*.
- Purnamasari, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Tebing Tinggi. In *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Putra, K. N., & Mentari, T. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palangka Raya. *Balance: Media Informasi Akuntansi dan Keuangan*, 15(2), 102-109.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Sanjaya, R., & Suparmun, H. (2017). Pengaruh Reinventing Policy, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 19(2), 219–228. <https://doi.org/10.34208/jba.v19i2.274>
- Sentanu, I. N. W., & Budiarta, K. (2019). Effect of taxation modernization on tax compliance. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(4), 207–213. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n4.683>
- Solekhah, P., & Supriono. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–

90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Susanti, A., Istiyanto, B., & Jalari, M. (2020). Strategi UKM pada Masa Pandemi Covid-19. *KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 67–74. <https://doi.org/10.37010/kangmas.v1i2.50>
- Susilawaty, T. E., & Damanik, D. N. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Pada Desa Pematang Serai Tanjung Pura Langkat. *Jurnal Perpajakan*, 2(1), 1–14.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.
- Swandani, Yu. H. (2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak bagi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) Yang Memiliki NPWP Pada Kabupaten Demak. In *Universitas Dian Nuswantoro*.
- Tan, E., & Pradita, A. A. (2020). Pengaruh Faktor Internal, Sanksi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(02), 103. <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i02.420>
- Waluyo. (2020). *Akuntansi Pajak Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijayanti, D. W., & Sasongko, N. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kalurahan Pajang Kecamatan Laweyan Surakarta). *Seminar Nasional Dan the 4th Call for Syariah Paper*, 308–326.