



PENGARUH PELAYANAN PAJAK ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI PADA KP2KP TOMOHON (STUDI KASUS PADA KP2KP TOMOHON)

Karunia Pasarrin, Frida M. Sumual, Jaqueline Tangkau

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Manado

e-mail: kpasarrin@gmail.com

Abstrak: Tujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KP2KP Tomohon dalam Membayar Pajak secara parsial di KP2KP Kota Tomohon. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan sampling populasi dan *accidental sampling* (sampel yang diambil secara acak). Jumlah sampel yang ditentukan yaitu 100 responden yang telah terdaftar sebagai wajib pajak pribadi. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Pengujian hipotetis menggunakan uji regresi linear sederhana yang diolah menggunakan program SPSS versi 25. Semakin baik pelayanan pajak online maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan semakin baik.

Kata kunci: Pelayanan Pajak Online, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract: *The objective is to determine the effect of Online Tax Services on Personal Taxpayer Compliance at KP2KP Tomohon in Paying Tax partially at KP2KP Tomohon City. This research method uses a Quantitative approach. The sampling method uses population sampling and accidental sampling (samples taken at random). The number of samples determined is 100 respondents who have registered as personal taxpayers. Data used is primary the data obtained through distributing questionnaires to respondents. Hypothetical testing using a simple linear regression test processed using the SPSS version 25 program. The better online tax services, the better taxpayer compliance in paying taxes will be.*

Keywords: *Online Tax Service, Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi atau pungutan wajib kepada negara yang harus disetorkan oleh orang pribadi atau badan, biasanya berupa uang yang harus dibayar sebagai sumbangan wajib sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya.

luran wajib kepada negara berdasarkan undang-undang untuk membiayai belanja negara, dan sebagai alat untuk mengatur kesejahteraan serta perekonomian. Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar bagi pemerintah Indonesia karena pajak memiliki kontribusi besar bagi pemerintah Indonesia untuk mencapai tujuan pembangunan merata dan berkesinambungan.

Penggunaan Teknologi Informasi (TI) di berbagai bidang terus meningkat. Jika pada masa lalu didunia perbankan untuk mengetahui saldo atau mengecek bunga deposito, nasabah diharuskan berkunjung pada kantor cabang, pada saat ini hal tersebut dapat diketahui melalui layanan secara online. Di masa lalu untuk membeli atau bertransaksi kita harus keluar dari rumah menuju pasar, mall atau toko. Pada masa ini hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi jual beli secara online. Di mana hampir semua kegiatan bisa dilakukan melalui gadget atau Personal Computer (PC) di manapun dan kapanpun kita dapat bertansaksi secara online (EKA Riyanti et al., 2018).Akses terhadap informasi yang lebih murah dan cepat menjadikan banyak aktivitas dan transaksi ekonomi menjadi lebih efisien. Berdasarkan statistik pengguna internet sepanjang tahun 2021 dari jumlah warga negara yang berada di Indonesia sebanyak 273,8 juta orang, ditemukan 202,6 juta orang Indonesia yang menggunakan internet. Dari sektor pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang telah diajukan oleh Sudrajat dan Ompusunggu (2015) dengan

adanya kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya kemudahan dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan e-system. Kepatuhan dalam pencatatan transaksi dan pelaporan keuangan sesuai peraturan pajak yang berlaku menjadi sangat penting. Karena tingginya kepatuhan masyarakat akan pelaporan pajak maka pendapatan negara yang diterima juga menjadi besar. Di mana Saat ini 75% pendapatan negara berasal dari pajak yang diterima.

Ketetapan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan, ada lima pilar perubahan yang dilakukan oleh Tim Reformasi Perpajakan, mulai dari organisasi, sumber daya manusia (SDM), teknologi informasi dan basis data, proses bisnis, hingga perundang-undangan. Hal ini dilakukan karena tahun 2016 rasio pajak yang tidak naik atau sekitar 11% dari Produk Domestik Bruto sementara rasio pajak rata-rata secara global sebesar 14,8%, kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah dan Dirjen Pajak yang belum menjadi institusi kuat, kredibel, dan akuntabel.

Proses bisnis interaksi DJP harus mampu mengemas mutu pelayanan menjadi lebih mudah, sederhana, efektif, kekinian dan terjangkau buat Wajib Pajak. DJP membuat terobosan-terobosan layanan dalam menghadapi era digitalisasi agar target penerimaan pajak dapat tercapai. Layanan-layanan online tersebut diantaranya layanan online e-filing dan layanan online e-billing, dimana semua layanan tersebut dilakukan dengan mudah, cepat dan aman. Hal ini sealur dengan yang dikemukakan oleh Madayanto et al. (2015) bahwa dengan adanya kepatuhan wajib pajak PPh Badan dapat dipengaruhi oleh reformasi administrasi perpajakan melalui pembayaran menggunakan system internet secara online.

Adanya *payment online system* dapat digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan menjadi mudah di akses, sehingga tidak menyita waktu jam kerja untuk mengantre lama dalam menyampaikan SPT Tahunan ke kantor pelayanan pajak, mengurangi pemakaian kertas dan memiliki manfaat untuk mencegah hilangnya bukti penerimaan SPT. Pada penelitian Mendra (2017) menunjukkan bahwa di Bali kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh penerapan sistem e-filing dan adanya pemahaman internet. Penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) bahwa sistem e-filing, e-billing, e-faktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada BMT Se Kabupaten Kudus. Hasil berbeda pada penelitian Suherman (2015) bahwa pada KPP Pratama kota Tasikmalaya kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh penerapan e-filing terutama dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Tabel 1. Jumlah Pelaporan SPT Tahunan KP2KP Tomohon

Tahun	Pelapor SPT		WP Terdaftar Orang Pribadi	%
	Online	Manual		
2019	5.981	1.381	20.606	36%
2020	6.429	3.446	24.536	40%
2021	6.478	2.133	26.427	33%
2022	8.343	2.829	28.346	39%

Sumber: data diolah (2023)

Dari tabel 1 dapat diketahui pelaporan secara online diKPP kota Tomohon mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 pelaporan tercatat 5.981 secara online, dan ditahun 2022 mengalami kenaikan dengan selisih peningkatan sebesar 2.362 atau tercatat sebanyak 8.343 secara online. Dan jumlah WP Terdaftar pada KP2KP Tomohon pada tahun 2022 sebanyak 28.346 Orang Pribadi.

Data pada halaman sebelumnya dapat kita lihat jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan Wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT masih memiliki selisih yang cukup besar yaitu hanya 24% dari jumlah 28.346 WP terdaftar sereta adanya perbedaan hasil atas penelitian

terdahulu, maka penulis berminat untuk meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak KPP kota Tomohon. Alasan menggunakan variabel layanan pajak online karena dengan meningkatnya teknologi informasi maka Wajib Pajak makin sadar terhadap penggunaan internet, gadget maupun komputer yang berbasis aplikasi online sehingga dapat melaporkan transaksi perpajakan dengan mudah secara online. Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti secara detail pengaruh adanya layanan Pajak Online terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pribadi pada kantor Pelayanan Pajak KP2KP Tomohon.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif. Penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Peneliti menggunakan sumber data yang berupa pendistribusian angket atau kuesioner secara langsung kepada sumber pajak dan data sekunder yang diperoleh dari kantor pelayanan pajak KP2KP Tomohon.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti berada di KP2KP Tomohon. Populasi untuk penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Tomohon. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Tomohon pada tahun 2022 adalah 28.346 orang. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *accidental sampling* dan dalam menentukan pengukuran sampel dari populasi yang akan digunakan peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat *error* 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

a. Variabel Pelayanan Pajak Online

Total grand mean untuk variabel pelayanan pajak online (X) sebesar 19.29 yang berarti responden setuju bahwa kualitas pelayanan pajak online di kantor KP2KP Tomohon sudah baik dan dapat memberikan motivasi pada wajib pajak untuk membayar pajak.

b. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Total grand mean untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 37.63 ini artinya bahwa responden sudah memiliki kepatuhan yang baik untuk membayar pajak.

2. Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	No. Pernyataan	Person Correlation <i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Keterangan
Pelayanan Pajak Online (X)	1	0,717	0,195	Valid
	2	0,826		Valid
	3	0,849		Valid
	4	0,809		Valid
	5	0,859		Valid
	6	0,801		Valid
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	7	0,689	0,195	Valid
	8	0,699		Valid
	9	0,683		Valid
	10	0,748		Valid
	11	0,747		Valid
	12	0,666		Valid

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan analisis pada tabel diatas, dinyatakan bahwa setiap pernyataan variabel pelayanan pajak online (X), dan kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh r hitung lebih besar daripada r tabel, sehinggah dapat digunakan untuk selanjutnya menganalisis item tersebut valid dan dapat dinyatakan seluruh item pernyataan dapat disebar melalui kuesioner.

3. Uji Reabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Ketentuan	Hasil
X	0,895	0,70	Reliabel
Y	0,897	0,70	Reliabel

Sumber: Data SPSS data diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian reabilitas dari setiap pernyataan untuk variabel pelayanan pajak online (X) nilai Cronbach's alpha menunjukkan 0,895 (lebih dari 0,70) variabel kepatuhan wajib pajak (Y) nilai Cronbach's alpha menunjukkan angka 0,897 (lebih dari 0,70) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reabilitas.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.70765590
Most Extreme Differences	Absolute		.121
	Positive		.121
	Negative		-.113
Test Statistic			.121
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.101 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.093
		Upper Bound	.108
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sumber: Data Output SPSS data diolah 2023

Pada tabel 4 berdasarkan uji normalitas diketahui nilai signifikan 0,101 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal. Besar nilai signifikansi pada nilai absolute 0,121, nilai positif 0,121 dan nilai negatif -0,113 dikarenakan nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,005 sehinggah dapat dikatakan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji linearitas

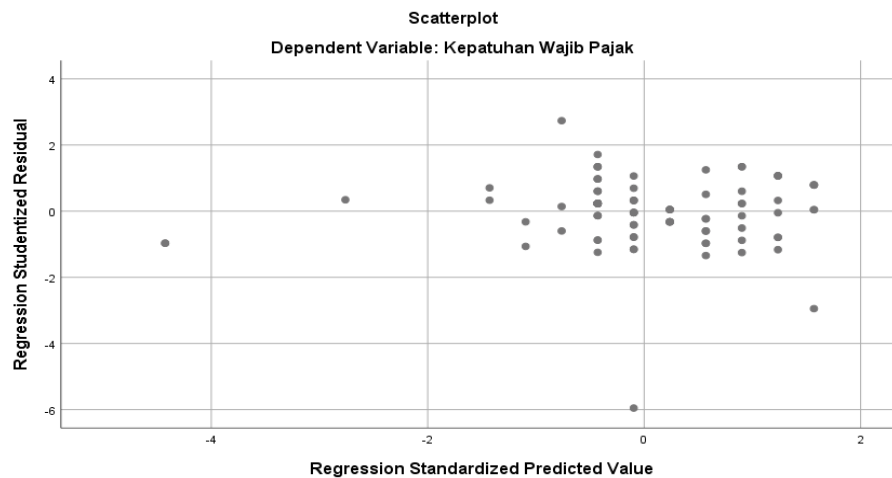
Tabel 5.

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepatuhan Wajib Pajak *Pelayanan Pajak Online	Between Groups	(Combined)	2843.167	11	258.470	36.560	.000
		Linearity	2739.501	1	2739.501	387.493	.000
		Deviation from Linearity	103.666	10	10.367	1.466	.166
	Within Groups		622.143	88	7.070		
	Total		3465.310	99			

Sumber: Data SPSS data diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*P Value Sig*) pada baris deviation from linearity sebesar 0,166. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai variabel pelayanan pajak online (X) dan kepatuhan wajib pajak (Y) terdapat hubungan yang linier.

c. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Output SPSS data diolah 2023

Berdasarkan gambar diatas Hasil Uji Heteroskedastisitas maka disimpulkan tidak ada gejala Heteroskedastisitas dikarenakan tidak ada pola yang jelas atau pola tertentu yang teratur (bergelombang) pada gambar scatterplot, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas.

d. Hasil analisis regresi linear sederhana

Tabel 6.

Variabel bebas	B	t	Sig t	Keterangan
Konstanta	3,836	2,157	0,033	Signifikan
X	1,752	0,889	0,000	Signifikan

Sumber: Data Output SPSS data diolah 2023

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi analisis regresi linear sederhana yang diperoleh dari hasil pengolahan data maka diperoleh hasil regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 3,863 + 1,752$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. 3,836 menunjukkan bahwa pelayanan pajak online mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi sebesar 3,836%.
2. 1,752 menunjukkan bahwa pelayanan pajak online berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dengan nilai regresi 1,752 dan nilai t hitung sebesar 0,889 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 1,752 apabila pelayanan pajak online meningkat sebesar satu skala, dengan asumsi variabel X dianggap konstan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak online terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam membayar pajak pada KP2KP Tomohon, dan untuk pelayanan pajak online, dan kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini memperoleh hasil penelitian setelah melakukan analisis data dengan menjalankan kuesioner kepada wajib pajak pribadi di KP2KP di Tomohon yang berjumlah 100 responden, kemudian peneliti mentabulasikan data kuesioner, yang pertama untuk menganalisa karakteristik sampel dalam pengujian analisis statistik deskriptif. Hasil pengujian analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa dari 100 wajib pajak yang diteliti variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 24, nilai rata-rata (mean) sebesar 19.29 dan nilai standar deviasi sebesar 3.003, dengan melihat nilai rata-rata kualitas pelayanan pajak dari keenam pernyataan yang ada berarti wajib pajak setuju jika kualitas pelayanan yang diberikan KP2KP Tomohon sudah baik sehingga dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak dalam membayar pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dari 100 Wajib Pajak yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum sebesar 48, nilai rata-rata (mean) sebesar 37.63, dan nilai standar deviasi sebesar 5.916 ini artinya responden sudah memiliki kepatuhan yang baik dalam membayar pajak.

Menguji valid dan reliabelnya kuesioner yang dijalankan, (Sugianto, 2018) menyatakan uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan dari peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, dan jika valid maka itu berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitasnya dengan kriteria jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan-pernyataan tersebut valid, dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan-pernyataan tersebut tidak valid. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan untuk pengujian validitas pada setiap variabel (X) Pelayanan Pajak Online dan dengan variabel (Y) Kepatuhan Wajib Pajak, data tersebut valid yakni setiap jumlah r_{hitung} itu lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 yang diperoleh hasil 0,195.

Setelah melakukan uji validitas selanjutnya peneliti melakukan pengujian reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari seseorang terhadap pernyataan tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Konstruksi atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pengujian reliabilitas setiap variabel (X) pelayanan pajak online berjumlah $0,895 > 0,70$ dan variabel kepatuhan wajib pajak berjumlah $0,897 > 0,70$, hasil dari pengujian reliabilitas dalam penelitian ini bahwa setiap variabel dikatakan reliabel.

Sebelum menentukan persamaan atau model regresinya, maka persamaan regresi harus memenuhi uji asumsi klasik terlebih dahulu karena akan dijadikan sebagai prediksi. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memenuhi asumsi klasik

atau tidak. Uji asumsi klasik dengan menguji normalitas, dimana uji normalitas sebaran data dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran frekuensi skor pada setiap variabel terdistribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan lebih dari $\alpha = 5\%$ (0,05). Berdasarkan hasil uji normalitas dalam penelitian ini diketahui nilai signifikan berdasarkan pengujian menggunakan metode monte carlo $0.101 > 0,05$. Menurut (Cyrus dan Patel) dalam buku *IBM SPSS Exact Tests* berdasarkan standard IBM SPSS *monte carlo method* adalah metode pengambilan sampel berulang. Dikatakan beberapa kumpulan data terlalu besar untuk dihitung dan tidak memenuhi asumsi yang diperlukan untuk metode *asymptotik*, maka dalam situasi ini metode *monte carlo* memberikan perkiraan dari *p value* atau nilai *p* yang tepat. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal menggunakan metode *monte carlo*. Linearitas didapat dengan membandingkan nilai signifikansi dari deviation from linearity yang dihasilkan dari uji linearitas dengan nilai alpha yang digunakan. Jika nilai signifikan dari deviation from linearity $> \alpha$ (0,05) maka nilai tersebut linear. Berdasarkan hasil uji $0.166 > 0,05$ nilai signifikansi lebih besar maka dapat disimpulkan nilai variabel terdapat hubungan yang linear. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homokedastisitas. Pengujian heterokedastisitas ditandai dengan adanya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang) maka terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan gambar 4.4 di atas dapat dilihat tidak ada gejala Heterokedastisitas dikarenakan tidak ada pola yang jelas atau pola tertentu yang teratur (bergelombang) pada gambar scatterplot, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak ada gejala heterokedastisitas.

Analisis regresi linear sederhana model regresi ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak online terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KP2KP Tomohon. Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut : $Y = 3.836 + 01.752X$, dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa konstanta *a* sebesar 3.836 yang artinya apabila semua variabel bebas (pelayanan pajak online) dalam keadaan konstan atau nol, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 3.836, koefisien regresi pelayanan pajak online 01.752 artinya apabila pelayanan pajak online terjadi kenaikan sebesar satu persen maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 01.752.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel penerapan Pelayanan Pajak Online berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan didapatkan nilai konstanta 3.836 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya penerapan pelayanan pajak online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan pelayanan pajak online maka kepatuhan wajib pajak juga semakin baik.

Penerapan pelayanan pajak online ini dibuat agar dapat mempermudah setiap proses perekaman data SPT didalam basis data DJP dengan lebih menghemat waktu. Selain itu dapat mengurangi intensitas pertemuan langsung antara wajib pajak dengan petugas pajak. Dengan diterapkannya sistem pembayaran pajak online diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini atas mendukung penelitian - penelitian sebelumnya. Hal - hal yang menyebabkan penerapan pelayanan pajak online ini masih kendala bagi wajib pajak yaitu karena masih ada wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban membayar pajak, banyak wajib pajak yang tidak mengikuti sosialisasi tentang sistem pembayaran pajak online (*e-filing*) yang mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan pajak online serta masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan khususnya pada kalangan masyarakat berusia lanjut yang kurang paham menggunakan teknologi perpajakan khususnya pelaporan SPT Tahunan secara online.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Eka Riyanti Yusuf (2018) yang mengungkapkan bahwa penerapan *e-filing*, *e-billing*, *e-faktur* berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Tassha Saskia (2022) yang mengungkapkan bahwa e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan menolak penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi Diana (2020) yang mengungkapkan bahwa pengaruh e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari uji yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan, bahwa semakin baik sistem pelayanan pajak online yang dilakukan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KP2KP Tomohon. Hal ini disebabkan oleh kemudahan, kecepatan, kenyamanan dalam melakukan kewajiban perpajakan dalam penggunaan layanan online. Adanya pelayanan online dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan meningkatkan pendapatan negara.

Saran

Setelah melakukan penelitian ini, maka saran-saran menurut penulis yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Instansi KP2KP Tomohon diharapkan agar petugas pajak dapat memaksimalkan kualitas pelayanan pajak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak dapat merasa semakin nyaman dan bisa tepat waktu melapor dan membayar pajak. Agar pelayanan pajak online dapat dirasakan oleh wajib pajak yang belum mengetahui sistem pembayaran berbasis online sehingga diharapkan dapat semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi.
2. Hendaknya wajib pajak memanfaatkan sosial media (internet) untuk dapat menambah pengetahuan mengenai pelayanan dan pelaporan pajak secara online serta peraturan perpajakan yang berlaku.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, sehingga variabel dapat ditemukan baru yang dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

DARTAR PUSTAKA

- Andika, M., Runtuwarouw, R., & Kambey, J. (2022). Pengaruh Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 3(1), 128–136. <https://doi.org/10.53682/jaim.v3i1.2389>
- Aprilia, W., Ujur, N., Datrini, L. K., Amlayasa, A. A. B., Ekonomi, F., Warmadewa, B. U., Pajak, W., Pribadi, P. O., & Negara, P. (2022). *Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban*. 6(1).
- Dewi, & S., Damayanthi, E., & Economics, F. (2019). *Tim Editor Managing Editor : Editorial Board* :
- Dewi, D. (2020). No Analisis Belum Efektifnya Penerapan Sistem E-Filling Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Ilir Timur Palembang. *Corporate Governance (Bingley)*, 10(1), 54–75.
- Eka Riyanti, Y., Studi, P., Fakultas, M., Humaniora, S., Muhammadiyah, U., & Timur, K. (2018). *Pengaruh Layanan Pajak online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi*.
- Hermianti. (2022). *Skripsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama makassar selatan*.
- Joalgabsa, T., Pangkey, R., & Kantohe, M. (2021). Membayar Pajak (Studi di Kelurahan Maesa Unima Kabupaten Minahasa). *JAIM: Jurnal Akuntansi Manado*, 2(3), 377–387.
- Kambey, J., & Tendean, V. (2023). *Pengaruh Pemahaman Standar Akuntansi Pemerintahan Kualitas Laporan Keuangan*. 4(3), 642–653.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kuningan. (2018). *Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama*

Kuningan.

- Linda Alfiantus, A. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, e-system perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak*. 18(2), 87–101.
- Lomban, C. E. k., & Kambey, J. (2022). Pengaruh penerapan E-SPT, Pemahaman peraturan perpajakan dan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Studi kasus (KP2KP) Kabupaten Minahasa. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 3(3), 387–395. <https://doi.org/10.53682/jaim.vi.3438>
- Lonto, M. S., Pontoh, J. X., & Pratiwi, A. D. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 4(1), 72–80. <https://doi.org/10.53682/jaim.vi.4112>
- Luluk, Z., Jaya, C. V., & Malang, S. (2015). *Tax planning*. 1–24.
- Margareta, S. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Self Assessment System Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Membayar Pajak*.
- Nur M., & Rizky. (2019). *Pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak skripsi*.
- Nabila Almira, P. (2022). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas*.
- Nur, G. A. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1(6), 64–76.
- Sugianto. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Suhadi, H. &. (2017). Pengaruh E-Filing , e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 97–106.
- Supriyati. (2017). *Tantangan Demokratisasi dalam Upaya Meningkatkan*. 9(2), 59–72.
- Tanor, L. A. O., Bacilius, A., & Bataha, C. C. (2023). *Pemahaman Akuntansi Sektor Publik*. 4(3), 620–629.
- Teguh, E., Maindo, G., Pelu, M., Ekonomi, F., & Sarjanawiyata, U. (2021). *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIBBA Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIBBA*. 12, 74–83.
- Wella, S. (2021). *Motivasi Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Kelurahan Pasar Merah Timur*.
- Wuwungan, T., Mundung, B. I., & Tangkau, J. E. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Efisiensi Kp2Kp Kabupaten Minahasa. *Jurnal Akuntansi Manado*, 2(1), 8–16.