

PENGARUH PELAYANAN KONSELING DAN PENERAPAN E-FAKTUR TERHADAP PENERIMAAN PAJAK, PEMEDIASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA DEPOK CIMANGGIS

Yulian Angraini¹⁾, Arles P. Ompusunggu²⁾, Darmansyah³⁾
^{1), 2), 3)} Universitas Pancasila

Abstract

Tax Revenue is supported by several factors such as the existence of counseling service, the implementation of electronic invoicing and tax compliance. The purpose of this study was to determine the effect of counseling services and the implementation of electronic invoicing to tax compliance and its impact on tax revenue. The population in this study is the taxable entrepreneurs were registered in the Tax Office Primary of Depok Cimanggis.

The sample used in this study were 130 Taxable Entrepreneurs who reported the electronic notification letter of Value Added Tax. While the methods of data analysis using descriptive analysis and path analysis with the help of software SPSS.22 .

Qualitative data were collected through questionnaire which was converted into interval data through the transformation of MSI so it could be analyzed statistically. Statistical tests using path analysis test value obtained on the first sub structure testing result that directly and indirectly influence the counseling service and the implementation of electronic invoicing to tax compliance by 26.2% with a positive direction. The second sub structure testing result that directly and indirectly influence the counseling service, implementation of electronic invoicing and tax compliance to tax revenues by 17.3% with a positive direction.

Keywords : *Counseling service, implementation of electronic invoicing, tax compliance, Path Analysis.*

1. PENDAHULUAN

Realisasi penerimaan pajak masih jauh dibawah target yang ditetapkan pemerintah. Hal ini disebabkan karena menurunnya penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan lambatnya perkembangan perekonomian di Indonesia (DJP, 2015). Sementara berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah termasuk upaya pembinaan kepada wajib pajak. Tabel berikut menggambarkan kondisi penerimaan pajak, sebagai berikut:

Tabel 1
Target dan Realisasi Penerimaan Secara Nasional *) (dlm Rp Triliun)

Tahun Pajak	Target Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase
1	2	3	4= 3/2
2012	1.016	981	96,56%
2013	1.148	1.077	93,82%
2014	1.246	1.143	91,73%
2015	1.294	1.055	81,53%
2016	1.318	706	53,57%**)

*) Sumber: Kemenkeu – diolah kembali

***) s.d. September 2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa kondisi penerimaan pajak di Kanwil DJP Jawa Barat III dari tahun 2014 sampai

dengan tahun 2015 mengalami penurunan 9,07 % , di tahun 2016 mengalami penurunan 12,07 % dibanding tahun 2015. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak di Kanwil DJP setiap tahunnya belum mencapai dari target yang telah ditentukan.

Salah satu faktor menyebabkan penerimaan pajak yang sulit tercapai yaitu kepatuhan wajib pajak yang rendah itu dibuktikan karena masyarakat selaku wajib pajak lupa, atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak sehingga mengakibatkan kerugian negara.

Seperti halnya yang terjadi di KPP Pratama Depok Cimanggis, penerimaan pajaknya belum menunjukkan peningkatan dan bahkan mengalami penurunan yang cukup signifikan, terutama pada tahun 2016. Terlihat dari tabel dan diagram dibawah ini :

Tabel 2.

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak
KPP Pratama Depok Cimanggis*)
(dlm Rp Milyar)

Tahun Pajak	Target Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase
1	2	3	4= 3/2
2012	1.093	578	52,88%
2013	1.444	706	48,89%
2014	1.667	787	47,21%
2015	993	969	97,58%
2016	1.320	927	70,23%

*) Sumber : KPP Pratama Depok Cimanggis (diolah kembali)

**) s.d. November 2016

Tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa kondisi di KPP Pratama Depok Cimanggis, penerimaan pajak dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2013 mengalami penurunan 3,99% , di tahun 2014 mengalami penurunan 1,68% dibanding tahun 2013, di tahun 2015 mengalami kenaikan 50,37% dibanding tahun 2014 dan di tahun 2016

mengalami penurunan sebanyak 27,35% dibanding tahun 2015.

Maraknya penggelapan pajak berupa penggunaan faktur pajak fiktif (faktur pajak tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya merupakan salah satu penyebab rendahnya tingkat penerimaan pajak. Selama tahun 2015 terdapat 10.982 Wajib Pajak yang terlibat dalam kasus baik penerbit maupun pengguna faktur pajak tidak berdasarkan transaksi sebenarnya, hal ini merupakan tindak pidana dibidang perpajakan dan merugikan negara sebanyak Rp 6,4 triliun (DJP, 2015).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penerapan e-faktur berupa pelaporan secara elektronik atas Surat Pemberitahuan Pajak Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) juga dinilai masih rendah. Hal ini terlihat dari data pelaporan Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) yang menerapkan e-faktur oleh Pengusaha Kena Pajak masih belum tercapai (Metro, Agustus 2016). Pemerintah mengharapkan agar seluruh Pengusaha Kena Pajak (PKP) se-Indonesia sejak 1 Juli 2016 sudah menggunakan aplikasi e-Faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-136/PJ/2014. Akan tetapi tingkat penyampaian SPT Masa PPN melalui e-Faktur masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 3.

Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Tahun Pajak	WP Badan/ PKP	WP Badan Pengguna e-faktur	%	WP Badan/ PKP	WP Badan Pengguna e-faktur	%
	Kanwil DJP Jawa Barat III			KPP Pratama Depok Cimanggis		
1	2	3	4	5	6	7
2015	20,954	13,211	63%	1,774	1,173	66,12%
2016	22,875	15,132	66%	1,865	1,330	71,31%

Sumber: Dep Keu

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas maka dapat dilihat bahwa dari tahun sejak diberlakukannya e-faktur yaitu tahun 2015 hingga tahun 2016, data tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan / PKP di KPP Pratama Depok Cimanggis yang wajib e faktur masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Untuk tingkat Kanwil DJP Jawa Barat III, WP yang menerapkan e-Faktur di tahun 2016 terjadi kenaikan 3% dibanding tahun 2015. Sedangkan di KPP Pratama Depok Cimanggis, tahun 2016 WP yang menerapkan e-Faktur naik sebanyak 5% di banding tahun 2015. Hingga tahun 2016 terdapat 1.865 PKP yang terdaftar, namun dari jumlah tersebut realisasi yang menerapkan e-Faktur dalam pelaporan e-SPT PPN sebanyak 1.330 PKP (71,31%). Hal yang sama juga terjadi di wilayah Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jawa Barat III dimana dari jumlah PKP yang terdaftar di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III sampai dengan tahun 2016 hanya 66% realisasi PKP yang menggunakan e-Faktur.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan pemerintah menerapkan e-Faktur ini adalah meningkatkan penerimaan pajak khususnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Tujuan lainnya adalah untuk meminimalisir bahkan mencegah adanya penyalahgunaan faktur pajak yang tidak diikuti transaksi yang sebenarnya (fiktif) (Metro, Agustus 2016). Selama ini Direktorat Jenderal Pajak mengalami kendala yaitu berkurangnya penerimaan pajak terutama dari PPN akibat transaksi tersebut. PPN terutang yang merupakan selisih Pajak Keluaran dan Pajak Masukan menjadi turun akibat meningkatnya pengkreditan PPN yang diindikasikan tidak berdasarkan transaksi sebenarnya.

Pelayanan konseling merupakan salah satu bentuk pelayanan dari

Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak baik berupa pelayanan konseling mengenai peraturan perpajakan maupun terkait penerapan aplikasi e-Faktur. Semakin meningkatnya jumlah wajib pajak yang melakukan konseling khususnya mengenai aplikasi e-Faktur maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban PPN nya sehingga dampaknya penerimaan pajak pun semakin meningkat. Peranan Account Representative (AR) sangat menentukan dalam melakukan pelayanan konseling dan diharapkan para wajib pajak atau Pengusaha Kena Pajak mudah memahami dan puas sehingga mempengaruhi wajib pajak untuk bersikap patuh.

Adanya kendala dalam menerapkan e-Faktur ini menyebabkan WP mengalami kesulitan. Penelitian yang dilakukan oleh Setyawati, Susilo dan Dewantara (2016) menemukan bahwa penerapan e-Faktur belum sepenuhnya berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan, hal ini disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi jaringan internet, sinkronisasi data KPP dengan DJP tidak berjalan dengan baik. Setyawati et al. (2016) menemukan adanya masalah dalam menerapkan sistem administrasi e-faktur ini, sehingga sebagian PKP merasa memiliki hambatan dalam menerapkan e-Faktur ditambah dengan kurangnya pengetahuan PKP dalam menjalankan aplikasi e-Faktur.

Pelayanan konseling masih kurang maksimal, dimana jumlah AR yang tersedia sangat terbatas, sebagai contoh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Depok Cimanggis dengan komposisi AR sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang yang memiliki tugas selain mengawasi kepatuhan kewajiban perpajakan juga memberikan pelayanan konseling terkait

peraturan pajak dan aplikasi e-Faktur kepada PKP pengguna e-Faktur. Hal ini juga menjadi kendala, AR harus memberikan pelayanan kepada 1.330 PKP yang ingin berkonsultasi mengenai penggunaan e-Faktur. Faktor pengetahuan wajib pajak mengenai aplikasi internet juga membantu para AR dalam memberikan pelayanannya sehingga pemanfaatan aplikasi e-Faktur ini dapat berjalan secara optimal.

Penelitian menurut Utami (2012) dengan judul Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya pada Penerimaan Pajak (Survey pada KPP Pratama di Kanwil Jabar 1), menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang artinya apabila kepatuhan pajak meningkat maka penerimaan pajak pun akan meningkat.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Yeni (2013) dengan judul Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Padang menemukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap peningkatan penerimaan pajak, pengaruh tersebut tidak semakin kuat ketika KPP Pratama melakukan pemeriksaan pajak.

Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh pelayanan konseling terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh penerapan e-faktur terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh langsung pelayanan konseling terhadap penerimaan pajak.
4. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh tidak langsung pelayanan konseling terhadap penerimaan pajak.
5. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh langsung penerapan e-faktur terhadap penerimaan pajak.
6. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh tidak langsung penerapan e-faktur terhadap penerimaan pajak.
7. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak.

Hipotesis

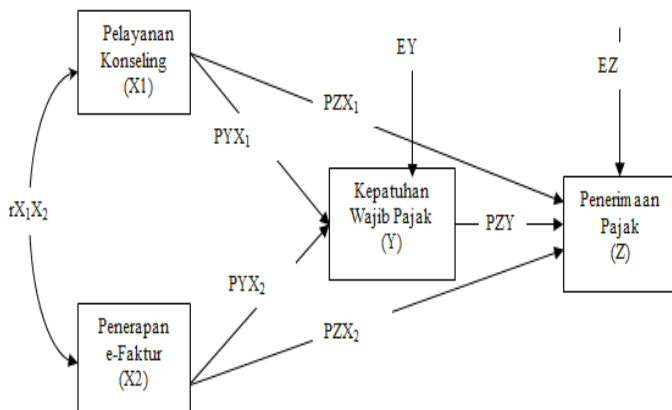
Penelitian ini menjelaskan bahwa untuk meningkatkan penerimaan pajak maka kepatuhan wajib pajaknya harus tinggi. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu perlu dilakukannya upaya konseling dengan maksimal terkait dengan penerapan aplikasi e-Faktur wajib pajak memahami akan kewajibannya.

Dalam penelitian ini menggunakan persamaan model regresi yang menguji pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pelayanan konseling terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak , pengaruh penerapan e-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak, pengaruh pelayanan konseling terhadap penerimaan pajak dan pengaruh penerapan e-faktur terhadap penerimaan pajak

Untuk lebih jelasnya hubungan variabel – variabel tersebut disajikan dalam model penelitian di bawah ini:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Keterangan :
 X_1 = Pelayanan Konseling
 X_2 = Penerapan e-Faktur
 Z = Kepatuhan Wajib Pajak
 Y = Penerimaan Pajak
 $r_{X_1X_2}$ = Korelasi antar variabel bebas X_1 dan X_2
 PYX_1 = Koefisien jalur X_1 ke Y
 PYX_2 = Koefisien jalur X_2 ke Y
 PZX_1 = Koefisien jalur X_1 ke Z
 PZX_2 = Koefisien jalur X_2 ke Z



Sumber: Data di susun peneliti

PZY = Koefisien jalur Y ke Z
 EY = Pengaruh Variabel lain (faktor error)
 EZ = Pengaruh Variabel lain (faktor error)

Dari kerangka pemikiran di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H-1 : Terdapat pengaruh positif pelayanan konseling terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H-2 : Terdapat pengaruh positif penerapan e-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H-3 : Terdapat pengaruh positif pelayanan konseling secara langsung terhadap penerimaan pajak.
 H-4 : Terdapat pengaruh positif pelayanan konseling secara tidak langsung terhadap penerimaan

pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak.

- H-5 : Terdapat pengaruh positif penerapan e-Faktur secara langsung terhadap penerimaan pajak.
 H-6 : Terdapat pengaruh positif penerapan e-Faktur secara tidak langsung terhadap penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak.
 H-7 : Terdapat pengaruh positif Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan cara menyebarkan kuesioer ke beberapa responden yang merujuk kepada skala Likert. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive samplings* artinya penetapan sampel dengan memilih beberapa sampel tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam sebuah populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Depok Cimanggis yang melaporkan e-SPT Masa PPN melalui e-Faktur dan yang melakukan konseling sebanyak 130 sampel.

Variabel Pelayanan Konseling terdiri dari 8 indikator pernyataan, variabel Penerapan e-Faktur terdiri dari 5 indikator pernyataan, Variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 10 indikator pernyataan, dan Variabel Penerimaan Pajak terdiri dari 9 butir pernyataan.

Data yang diperoleh dari para responden perlu di uji validitas dan realibilitasnya. Uji validitas dilakukan

dengan membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel. Jika *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika *r*-hitung lebih kecil dari pada *r*-tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2011). Uji realibilitas data menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Nilai *alpha* bervariasi dari 0 – 1, suatu pertanyaan dapat dikategorikan reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,6 Ghozali (2011).

Sebelum menguji hipotesis dari model yang diajukan, terlebih dahulu melakukan uji estimasi pada model, terdiri dari uji Normalitas Data, uji Multikolinearitas dan uji Heteroskedastisitas. Uji Normalitas dilakukan dengan melihat *normal probability plot* dan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Uji Multikolinearitas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *tolerance* > 0.1 dan VIF < 10 maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas, dan uji Heteroskedastisitas dengan melihat grafik Plot (*Scatterplot*) antara nilai prediksi variabel terikat (*ZPRED*) dengan residual (*SRESID*). Jika grafik plot menunjukkan suatu pola titik yang bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Namun, jika tidak ada pola yang jelas, serat titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan Metode Analisa Jalur (Path Analysis) dengan *Software* SPSS 22 dengan menguji korelasi bivariat dalam mengestimasi suatu sistem hubungan persamaan struktural

3. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Kualitas Data

Berikut penjelasan hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas data. Butir-butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari *rtabel* (0,1449). Pada variabel pelayanan konseling (7 pernyataan) dinyatakan valid. Semua indikator pada variabel penerapan e-Faktur (5 pernyataan) dinyatakan valid. Semua indikator pada variabel kepatuhan wajib pajak (9 pernyataan) dinyatakan valid. Pada variabel penerimaan pajak semua indikator (8 pernyataan) dinyatakan valid.

Pada Tabel 5 disajikan hasil uji reliabilitas data. Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 5

Hasil Uji Reliabilitas

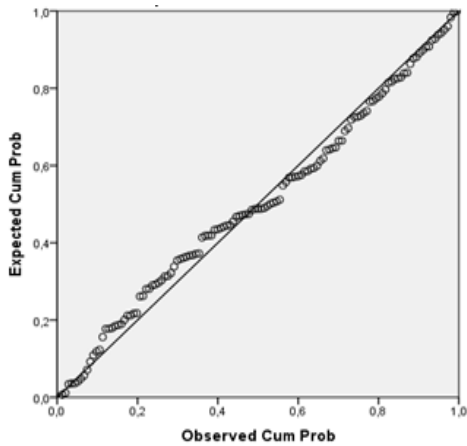
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan Konseling	0.699	Reliabel
Penerapan e-Faktur	0.670	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.791	Reliabel
Penerimaan Pajak	0.728	Reliabel

Sumber: data diolah

Hasil Uji Asumsi Data

Berikut penjelasa hasil uji Normalitas Data, uji Multikolinearitas dan uji Heteroskedastisitas. Hasil Uji Normalitas Data dengan bantuan proram SPSS 22 disajikan pada tabel sebagai berikut:

Gambar 2
Hasil Uji Normalitas Data



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		129
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,75708835
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,050
	Negative	-,061
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{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: Data dioah peneliti

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai Hasil uji normalitas yang dilakukan dengan P-P Plot terlihat bahwa titik-titik data membentuk satu garis lurus diagonal dan mengikuti garis diagonal. Hasil uji normalitas dengan kolmogorove smirnov menunjukkan nilai Test statistik 0,061 dan nilai Asymp. Sig menunjukkan nilai 0.200 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil Uji multikolinieritas dengan bantuan proram SPSS 22 disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6.

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PK	,582	1,720
	PEF	,519	1,928
	KWP	,739	1,353

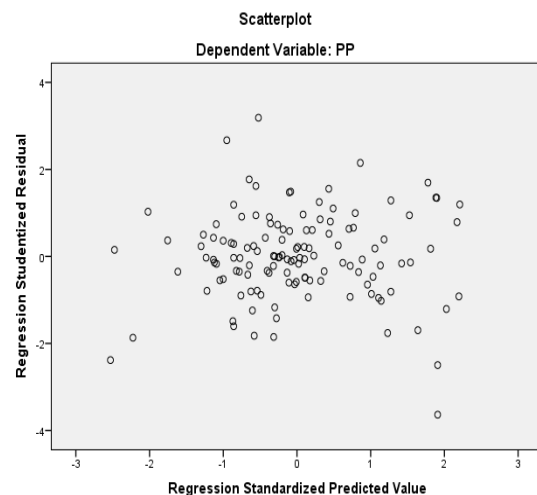
Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan pada tabel di atas, Multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *tolerance* > 0.1 dan VIF < 10 maka dapat dikatakan bahwa data terbebas dari multikolinieritas.

Hasil uji Heteroskedastisitas dengan bantuan proram SPSS 22 disajikan pada tabel sebagai berikut:

Gambar 3.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar 3, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Analisis Sub Struktur Satu. Berikut disajikan hasil pengolahan data analisis

jalur (*path analysis*) dengan menggunakan SPSS 22 atas pengaruh pelayanan konseling (X1) dan penerapan e-Faktur (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 7.

Koefisien Jalur Masing-Masing Variabel Bebas pada Sub Struktur Satu

Variabel	Koefisien Jalur	R ² = 0,261
X1	0,134	
X2	0,415	

Sumber: Data diolah peneliti

Tabel 8.

Rangkuman Hasil Uji analisis jalur Sub struktur Satu

No	Jalur	Pengaruh (Kontribusi)	R Square
1	X1 → Y	0.018	0,261
2	X1 → X2 → Y	0.036	
Total X1 terhadap Y		0,054	
4	X2 → Y	0.172	
5	X2 → X1 → Y	0.036	
Total X2 terhadap Y		0,208	
Pengaruh Total X1 dan X2 ke Y		0,262	

Sumber: Data diolah peneliti

Analisis Sub Struktur Dua. Berikut disajikan hasil pengolahan data analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan SPSS 22 atas pengaruh pelayanan konseling (X1), penerapan e-Faktur (X2) dan kepatuhan wajib pajak (Y) terhadap Penerimaan Pajak (Z).

Tabel 9.

Koefisien Jalur Masing-Masing Variabel pada Sub Struktur Dua

Variabel	Koefisien Jalur	R ² = 0,210
X1	0,013	
X2	0,156	
Y	0,352	

Sumber: Data diolah peneliti

Tabel 10.

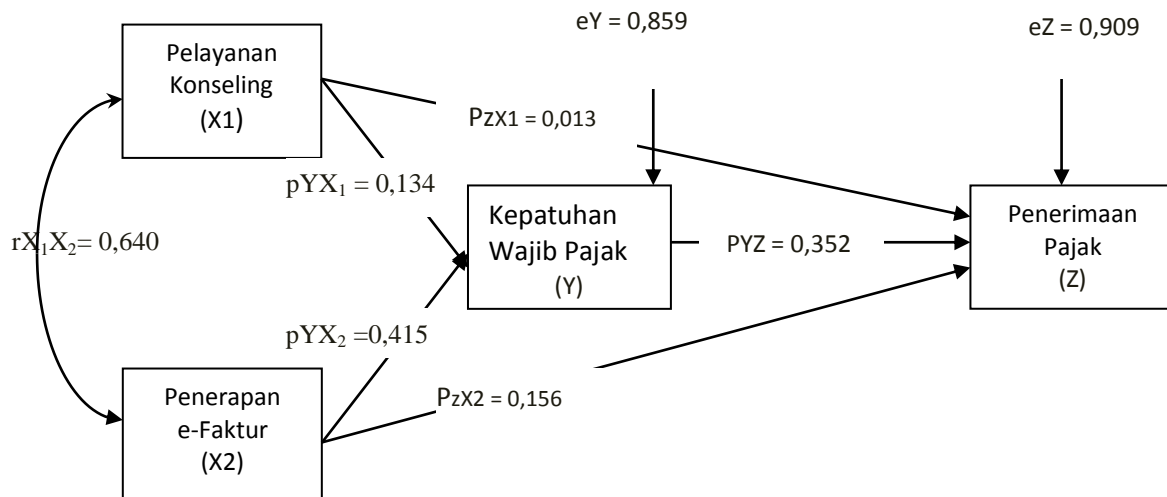
Rangkuman Hasil Uji analisis jalur Sub struktur Dua

No	Deskripsi	Pengaruh (Kontribusi)	R Square
1	X ₁ → Z	0.0001	0,210
2	X ₁ → X ₂ → Z	0.001	
3	X ₁ → Y → Z	0,0001	
Tota Pengaruh X1 terhadap Z		0,001	
4	X ₂ → Z	0,024	
5	X ₂ → X ₁ → Z	0,001	
6	X ₂ → Y → Z	0,023	
Total pengaruh variabel (X2) terhadap Z		0,048	
7	Y → Z	0,124	
Pengaruh Total X1 dan X2 dan Y terhadap Z		0,173	

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan perhitungan di atas jika di gambarkan dalam model analisis jalur secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Gambar 4
Model Analisis Jalur sub struktur Keseluruhan



Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis 1 yang ditunjukkan pada tabel 7, variabel pelayanan konseling (X1) mempunyai koefisien jalur 0,134 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Hal ini berarti H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan konseling berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa pelayanan konseling berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Relevan dengan pendapat Amilin (2016), Fahluzy, Fahmi dan Agustina (2014) dan Nugroho dan Zulaikha (2012) yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan konseling yang dilakukan oleh aparatur pajak kepada wajib pajak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Artinya, kegiatan pelayanan konseling yang dilakukan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dapat mendorong wajib pajak dalam mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan. Semakin baik pelayanan konseling yang dilakukan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 2 yang ditunjukkan pada tabel 7, variabel penerapan e-faktur (X2) mempunyai koefisien jalur 0,415 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Hal ini berarti H2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan e-faktur berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Relevan dengan penelitian Handayani dan Supadmi (2013), yang menyatakan bahwa efektivitas penerapan e-SPT PPN berpengaruh positif dan relevan terhadap kepatuhan wajib pajak, Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Lingga (2012) yang menyatakan bahwa penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap kepatuhan dalam efisiensi pengisian SPT. Faktor yang paling berpengaruh pada penerapan e-faktur adalah peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yaitu kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem, sosialisasi yang diberikan kepada wajib pajak serta sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penerapan aplikasi e-faktur sehingga wajib

pajak dapat dengan mudah mengoperasikan sistem aplikasi tersebut. Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh kepada tingkat kepatuhan wajib pajak, dimana dengan kemampuannya dalam mengoperasikan sistem maka wajib pajak bisa melaporkan e-SPT tanpa kendala sehingga dapat melaporkan e-SPT PPN tepat waktu. Hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris dan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya bahwa semakin baik penerapan e-faktur yang dilakukan oleh wajib pajak, maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 3 tentang pengaruh langsung pelayanan konseling terhadap penerimaan pajak, ditunjukkan pada tabel 8, variabel pelayanan konseling (X1) mempunyai koefisien jalur secara langsung 0,013. Hal ini berarti H3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan konseling berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak.

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa pelayanan konseling berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak. Secara empiris telah terbukti bahwa pelayanan konseling berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Pelayanan konseling yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak atas solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak sehingga dapat mempengaruhi pajak. Relevan dengan pendapat Amilin (2010) yang menyatakan bahwa pelayanan konseling dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa penerimaan pajak dapat meningkat didukung oleh tingkat pelayanan konseling yang baik, artinya semakin baik kualitas pelayanan konseling

kepada wajib pajak maka semakin meningkat kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak sehingga penerimaan pajak semakin meningkat.

Hasil uji hipotesis 4 tentang pengaruh tidak langsung pelayanan konseling terhadap penerimaan pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan pada tabel 8, variabel pelayanan konseling (X1) mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap penerimaan pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak terdapat kenaikan sebesar 0,0001 (0,01%) dari secara langsung. Pengaruh tidak langsung ini memiliki arah pengaruh yang positif. Hal ini berarti H₄ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan konseling secara tidak langsung berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa pelayanan konseling secara tidak langsung berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib. Melalui tingkat kepatuhan WP sudah baik, pelayanan konseling yang diberikan dapat mendorong WP untuk patuh membayar pajak sehingga penerimaan pajak dapat meningkat. Hal ini berarti semakin baik pelayanan konseling yang diberikan kepada wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya melalui kepatuhan wajib pajak yang baik maka dampaknya semakin baik pula penerimaan pajaknya. Konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Amilin (2016), Fahluzy, Fahmi dan Agustina (2014) serta Nugroho dan Zulaikha (2012). Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya maka pelayanan

konseling dapat mempengaruhi penerimaan pajak menjadi lebih baik pula.

Hasil uji hipotesis 5 tentang pengaruh langsung penerapan e-faktur terhadap penerimaan pajak, ditunjukkan pada tabel 8. variabel penerapan e faktur (X2) mempunyai koefisien secara langsung 0,156 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Hal ini berarti H-5 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh penerapan e-faktur secara langsung berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak.

Hasil uji hipotesis 5 menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur secara langsung berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Dengan diterapkannya penerapan e-faktur melalui pelaporan e-SPT PPN dengan baik maka efisiensi pengisian SPT menjadi meningkat sehingga terjadinya peningkatan penerimaan pajak. Relevan dengan hasil penelitian Lingga (2012), Hasmoro (2009). Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa penerapan e-faktur merupakan alat untuk memudahkan pengusaha kena pajak untuk mendapatkan faktur pajak serta pelaporan e-SPT Masa PPN. Melalui penerapan e-faktur maka PPN yang sudah disetor segera dilaporkan oleh PKP dalam waktu yang tidak lama, sehingga semakin banyak PPN yang disetor maka semakin meningkat penerimaan pajak. Semakin baik pelaksanaan penerapan e-faktur maka semakin meningkatnya penerimaan pajak.

Hasil uji hipotesis 6 tentang tidak langsung penerapan e-faktur terhadap penerimaan pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan pada tabel 8. variabel penerapan e faktur (X2) mempunyai pengaruh secara langsung 0,024 dan penerapan e-faktur secara tidak langsung dimediasi oleh kepatuhan wajib

pajak sebesar 0,023. Kemudian secara parsial penerapan e-faktur berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian H-6 diterima berarti secara tidak langsung penerapan e-faktur berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak karena memiliki peningkatan 2,3% dibandingkan dengan pengaruh langsung.

Hasil uji hipotesis 6 menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak dimediasi oleh kepatuhan wajib pajak. Melalui kepatuhan wajib pajak yang tinggi sebagai variabel intervening dapat mendorong pelaksanaan penerapan e-faktur menjadi lebih baik sehingga dampaknya dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dengan kontribusi kepatuhan wajib pajak yang tinggi, penerapan e-Faktur melalui penyampaian e-SPT PPN menyebabkan penerimaan pajak meningkat. Relevan dengan penelitian Lingga (2012), Handayani dan Supadmi (2013), Suhartono (2011) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan dari e-SPT terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan dampaknya dapat meningkatkan penerimaan pajak. Namun demikian, hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa semakin efektif dan intensif penerapan e-faktur maka semakin meningkat penerimaan pajak melalui tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

Hasil uji hipotesis 7 tentang pengaruh langsung kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak, ditunjukkan pada tabel 8. variabel kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai koefisien jalur secara langsung 0,352 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Hal ini berarti H-7 diterima sehingga dapat

simpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak.

Hasil uji hipotesis 7 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak. Artinya, apabila wajib pajak mematuhi semua undang-undang dan peraturan perpajakan terkait, maka pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara obyektif dan transparan sehingga secara otomatis dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Yeni (2013) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak. Didukung juga dengan penelitian Amilin (2016), Rantung dan Adi (2009), Hardiningsih dan Yulianawati (2011), dan Norsain dan Abu Yasid (2013). Hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris dan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya bahwa semakin baiknya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya semakin baik pula penerimaan pajaknya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah diolah pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan konseling berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan pelayanan konseling di KPP Pratama Depok Cimanggis maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.
2. Penerapan e-Faktur berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan e-Faktur

berupa pelaporan e-SPT PPN maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis.

3. Pelayanan konseling secara langsung berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Pelayanan konseling yang baik dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan pelayanan konseling maka semakin meningkat penerimaan pajak.
4. Pelayanan konseling secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kepatuhan wajib pajak yang baik maka semakin baik pelayanan konseling yang diberikan kepada wajib pajak maka dampaknya pada penerimaan pajak menjadi lebih baik pula di KPP Pratama Depok Cimanggis.
5. Penerapan e-faktur secara langsung berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penerapan e-faktur yang baik di KPP Pratama Depok Cimanggis semakin memudahkan PKP untuk membayar dan melaporkan e-SPT PPN sehingga penerimaan pajak semakin meningkat.
6. Penerapan e-faktur secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat efisien dan efektivitas pelaksanaan penerapan e-Faktur dalam pelaporan e-SPT PPN di KPP Pratama Depok Cimanggis maka semakin dapat meningkatkan penerimaan pajak apabila didukung oleh tingkat kepatuhan wajib pajak

yang tinggi dalam melakukan kewajiban perpajakan.

7. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib maka semakin baik tingkat penerimaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada 1 (satu) unit kantor yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis.
2. Periode pengamatan penelitian ini dibatasi dari tahun 2016-2017. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar mencakup waktu yang lebih lama lagi
3. Penelitian ini terbatas pada 2 (dua) variabel bebas dan 2 (dua) variabel terikat. Peneliti mengharapkan untuk peneliti setelah ini agar menambah variabel penelitian seperti: pengawasan AR, pemeriksaan pajak, penagihan pajak, kesadaran wajib pajak dan lain-lain

SARAN

Dengan melihat keterbatasan penelitian yang dikemukakan diatas, maka berikut saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) agar terus meningkatkan kualitas pelayanan konseling dengan membentuk bagian *helpdesk* yang dilengkapi dengan sarana komputer yang menyediakan berbagai macam aplikasi seperti e-Faktur, e-SPT, internet dan peraturan perpajakan secara on line yang ter- *update* secara otomatis apabila ada peraturan terbaru.

2. Bagi Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak disarankan agar lebih meningkatkan pengetahuannya dengan aktif mengikuti sosialisasi atau seminar perpajakan mengenai peraturan perpajakan baik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak maupun pihak luar Direktorat Jenderal Pajak.
3. Bagi penelitian lebih lanjut disarankan menambah dan mengkaji variabel lainnya seperti pengawasan AR, ekstensifikasi, pemeriksaan pajak dan lain-lain serta menambah objek penelitian dari beberapa unit instansi guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

DAFTAR REFERENSI

- Amilin. 2016. *Peran Konseling, Pengawasan dan Pemeriksaan Oleh Petugas Pajak Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak Dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara*. Jurnal Perpajakan.
- Aprina, Dwi Sara., Endang Siti Astuti., dan Nila Firdausi Nuzula. 2014. *Pengaruh Himbauan, Konseling dan Pemerikaan Terhadap Potensi Penerimaan Pajak Sektor Usaha Real Estate Dalam Era elf Assessment Sitem (Studi padak Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa)*. Jurnal Perpajakan.
- Berita Metro. 2015. **Wajib E-Faktur** Dapat Dongkrak Penerimaan. <http://www.beritametro.co.id/.../wajib-e-faktur-dapat-dongkrak-penerimaan-pajak-100-persen>. (Diakses pada tanggal 06 Juni 2016 jam 21.10 WIB)
- Fahluzy, Fahmi, dan Agustina. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*

- Kepatuhan Membayar Pajak UMKM di Kabupaten Kendal. Accounting Analysis Journal.*
- Ghozali, Imam., dan Anis Chariri. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Kadek Putri., dan Ni Luh Supadmi. 2013. *Pengaruh Efektivitas E-SPT Masa PPN Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Denpasar Barat*, Jurnal Akuntansi Perpajakan.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. (2011) *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan, Vol. 3 (1).
- Hasmoro, Andi. 2009. *Pengaruh Penerapan e-SPT (PPN Masa) Terhadap Efisiensi Pengisian SPT (PPN Masa) Menurut Persepsi Wajib Pajak Badan*. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Padjajaran, Bandung.
- Lingga, Ita Salsalina. 2012. *Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak (Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP*. Jurnal Perpajakan.
- Norsain, dan Abu Yasid. 2014 *Pengaruh Perubahan Tarif, Kepatuhan Membayar Pajak, dan Sosialisasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Penerimaan Negara*Jurnal "Performance". Bisnis & Akuntansi Volume IV, No.2.
- Nugroho, dan Zulaikha. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening*.
- Rantung, Tatiana Vanessa dan Priyo Hari Adi. (2009). *Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak dan Pengaruhnya terhadap Penerimaan Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha di Wilayah KPP Pratama Salatiga)*. Simposium Nasional Perpajakan II.
- Setyawati, Vitriani Ayu., Heru Susilo, dan Rizki Yudhi Dewantara. 2016. *Analisis Penerapan Sitem Elektronik Nomor Faktur (E-Nofa) Pajak Sebagai Upaya Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif*. Jurnal Perpajakan.
- Suhartono, Dwi, R. 2011. *Persepsi Wajib Pajak Pada Penerapan e-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Pada Wajib Pajak Besar*. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhamadiyah, Magelang.
- Supadmi, Nih Luh. 2013. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui kualitas pelayanan*. Jurnal Perpajakan.
- Utami, Renny Sri. 2012. *Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Implikasi Pada Penerimaan Pajak*. Jurnal Perpajakan.
- Yeni, Rahma. 2013. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi oleh Pemeriksaan Pajak*. Jurnal Perpajakan.