



PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM E-FILING, E-BILLING, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Lucia Esameralda¹, Tri Ciptaningsih^{2*}, Mochamad Arif Budiarto³

Program Studi Akuntansi, STIE YKPN Yogyakarta

*email: triciptaningsih@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission: 2023-08-05

Reviewed: 2022-08-29

Accepted: 2022-10-25

Publish : 2022-12-30

Keyword:

Taxpayer complianc;, e-Filing, e-Billing; and knowledge of taxation

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of implementing e-Filing, e-Billing, and knowledge of taxation on taxpayer compliance. The population in this study is individual taxpayers in the city of Banjar. Sampling was carried out using the purposive sampling method, the sampling criteria were taxpayers who had an NPWP in Banjar City, submitted SPT using the e-Filing system, and paid taxes using e-Billing. This research was conducted from 26 February 2021 to 13 September 2021. The samples obtained in this study were 110 respondents. Methods of data collection using primary data. Data was collected using a questionnaire through Google Forms. The data analysis technique used in this research is the multiple regression analysis techniques. The results of this study indicate that the application of e-Filing and knowledge of taxation has a positive and significant effect on taxpayer compliance while the implementation of the e-Billing system shows no effect on taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara yang dimanfaatkan guna membiayai kebutuhan negara berasal dari pajak. Penerimaan yang berasal dari pajak dimanfaatkan untuk pembelanjaan umum dari seluruh aktivitas pemerintah terutama sebagai salah satu kriteria dari pencapaian perekonomian suatu negara, akan tetapi penerimaan pajak pada tahun 2020 dalam sebesar Rp1.404.507,50 (bentuk milyar) menurun dari tahun sebelumnya sebesar Rp1.546.141,90 (bentuk milyar) sehingga pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan negara dari bidang perpajakan.

Wajib pajak dapat melaporkan kewajiban pajaknya melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Terdapat dua jenis Surat Pemberitahuan yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) berbentuk kertas serta format yang telah ditetapkan, kemudian disampaikan pada Dirjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak. Seiring perkembangan zaman pemerintah melaksanakan pembaruan yang dilandasi oleh teknologi yaitu melalui sistematisasi interaksi terbaru antara pemerintah dengan masyarakat yang memanfaatkan internet agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mencatat hingga 31 Maret 2021 terkumpul ada 11,3 juta SPT Tahunan 2020, yang berasal dari wajib pajak perseorangan sebanyak

10.958.636 sisanya berasal dari wajib pajak badan. Di sisi lain, pencapaian tersebut masih di bawah target Ditjen Pajak yakni 15 juta SPT Tahunan 2020 yang terlapor. Sebelumnya Ditjen Pajak menargetkan rasio kepatuhan berada di level 80% dari total 19 juta wajib pajak.

Langkah yang diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memanfaatkan teknologi. Kemajuan teknologi yang semakin cepat membuat Dirjen Pajak menggunakan teknologi guna meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak agar mempermudah saat melaksanakan tanggung jawab perpajakannya kepada pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan perpajakan dalam basis internet yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah e-filing yang diciptakan untuk mendukung proses pelaporan SPT. Penerapan e-filing dilakukan mulai tahun 2011. Penggunaan e-filing dapat dilaksanakan secara online maupun *real time* pada website Direktorat Jendral Pajak. Mengirimkan SPT bisa dikerjakan secara cepat, terjamin, dan dapat diakses dimana saja, tidak dikenakan biaya, melakukan perhitungan secara tepat, memanfaatkan sistem komputer, dan mempermudah pengisian SPT. Penerapan sistem e-filing juga memudahkan fiskus saat mengatur database atas penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak yang dilaksanakan secara digital. Dengan adanya sistem e-filing pemerintah berharap adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dan bisa memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak pada saat melaporkan SPT.

Bentuk jasa lain perpajakan dengan menggunakan basis internet yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak yaitu e-billing. Sistem e-billing untuk mendukung pendapatan pajak terkait dengan sistematisasi pembayaran pajak yang telah memanfaatkan teknologi daring. Wajib pajak yang hendak melunasi pajak tidak harus mengantri lagi karena sekarang bisa menggunakan *Mobile Banking* dengan memasukan kode ID billing yang telah diterbitkan. Sistem e-billing memperlancar prosedur pengisian data, mencegah atau memperkecil kemungkinan terjadi *human error* ketika pencatatan data pelunasan dan pemasukan oleh petugas Bank/Pos.

Faktor penting yang terkait dengan penerimaan pajak adalah pengetahuan perpajakan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah segala segala segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan pajak. Penduduk yang tercatat sebagai wajib pajak serta memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap sudah menguasai peraturan perpajakan. Minimnya pengetahuan perpajakan menyebabkan wajib pajak kurang berminat membayar pajak yang mengakibatkan terhadap penerimaan negara.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Yang dimaksud dengan kepatuhan wajib pajak ialah kondisi saat wajib pajak menaati keseluruhan kewajibannya serta menjalankan hak perpajakannya dengan baik.

Berbagai riset sudah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Terdapat penelian yang membuktikan bahwa penerapan e-filing berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Nurhidayah, 2015). Kajian sejenis terkait e-filing juga dilakukan dan menunjukkan hasil penggunaan sistem e-filing berpengaruh positif bagi kepatuhan wajib pajak (Suherman et al., 2015). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa penggunaan e-filing lebih diterima oleh wajib pajak dibandingkan dengan e-form (Widjaja & Siagian, 2017).

Penelitian terkait dengan kepatuhan pajak juga telah dilakukan yaitu penelitian yang memaparkan pengaruh penerapan sistem e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan (Widjaja & Siagian, 2017). Penelitian ini menyimpulkan bahwa e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian serupa juga telah dilakukan dengan hasil yang sama yaitu e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Manullang et al., 2020).

Kajian terdahulu juga telah dilakukan yaitu penelitian terkait pengetahuan perpajakan berdampak positif terhadap ketaatan perpajakan (Hanindyari, 2018). Kajian lain mengenai sistem pengetahuan perpajakan dilakukan dengan hasil kajian yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Haryaningsih, 2018). Hasil yang berbeda juga diperoleh yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Zulhazmi & Kwarto, 2019).

Dari penjelasan sebelumnya diketahui bahwa masih terdapat perbedaan hasil penelitian untuk pengujian hubungan variabel penerapan e-filing, e-billing, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melakukan pengujian terhadap keempat variabel tersebut. Pengujian dilakukan terhadap pengaruh sistem e-filing, e-billing, dan

pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Penggunaan Sistem E-Filing, E-Billing, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology acceptance model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh (Davis, 1989) ialah model yang dipakai agar bisa memperjelas maupun memperkirakan pengadopsian sistem informasi. Dalam teori ini penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan. TAM ialah teori yang diterapkan guna mengenali apakah sistem teknologi yang dirancang mampu bekerja dan mempengaruhi pemakaiannya ketika digunakan pada kegiatan sehari-hari (Susmita & Supadmi, 2016). Tujuan TAM yaitu memperjelas aspek perilaku eksternal pemakai teknologi informasi atas penerimaan informasi atau teknologi baru yang dikenalkan tersebut.

TAM yang digunakan pada penelitian ini adalah persepsi kegunaan (*usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam teknologi (*ease of use*). TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*) sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*).

Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan teori yang menguraikan karakter seseorang. Teori atribusi ialah teori yang mendeskripsikan sebab dari berbagai watak seseorang. Jika perilaku diakibatkan oleh pihak internal, maka perilaku tersebut berasal dari diri sendiri sedangkan perilaku eksternal ditimbulkan oleh pengaruh yang berasal dari luar yaitu seseorang yang secara langsung atau terpaksa bertingkah laku yang disebabkan oleh suatu situasi.

Kaitannya penelitian ini dengan teori atribusi yaitu perilaku seseorang dalam menentukan patuh tidaknya dalam menunaikan kewajiban pajaknya yang dipengaruhi oleh faktor eksternal ataupun internal. Aspek internal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menaati kewajiban membayarkan pajak salah satunya ialah kesadaran dalam diri mereka mengenai seberapa penting membayar pajak. Pengaruh eksternal yang menjadi faktor seseorang dalam menaati kewajiban membayarkan pajak ialah kemudahan selama membayarkan pajak.

Pengertian E-filing

E-filing merupakan sistem atau proses pengajuan SPT secara digital atau daring maupun real time dengan koneksi internet via laman web Direktorat Jenderal Pajak, serta dapat digunakan oleh wajib pajak. Dengan menjalankan sistem e-filing diharapkan bisa mempermudah serta mempersingkat waktu bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT, sebab tidak harus datang ke KPP. Seiring dengan keringanan prosedur administrasi diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Keuntungan e-filing dapat dinikmati oleh KPP, yakni dengan semakin cepatnya penerimaan laporan SPT serta memudahkan dalam urusan administrasi, penggolongan, pendistribusian, maupun pengarsipan pelaporan SPT.

Pengertian E-Billing

E-billing ialah tata cara pembayaran pajak digital dengan memanfaatkan kode billing. *Billing system* yaitu sistem yang mengeluarkan kode billing guna membayar ataupun menyetorkan pemasukan negara secara digital. E-billing memandu para penggunanya untuk melakukan pengisian Surat Setoran Pajak (SSP) digital berdasarkan transaksi yang hendak diselesaikan.

Sistem akan menerbitkan kode billing untuk melakukan pelunasan atau pemasukan pendapatan ke negara secara elektronik. Melalui sistem ini, wajib pajak tidak perlu menyiapkan surat setoran pajak pada saat melakukan pelunasan SPT masa setiap bulannya untuk periode tahun pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan terkait dengan informasi dasar yang diperoleh wajib pajak pada saat melakukan tindakan, mengambil keputusan serta menentukan strategi yang berkaitan dengan hak serta kewajiban pajak. Pengetahuan perpajakan sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan karena semakin baik pengetahuan perpajakan maka tingkat kepatuhan juga semakin tinggi. Oleh sebab itulah, sosialisasi perpajakan sangat penting dilakukan karena dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan terhadap pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman tentang peraturan umum di sektor perpajakan, mulai pemberlakuan jenis pajak di Indonesia, objek dan subjek pajak, tarif, cara menghitung pajak yang terutang, pencatatan pajak terutang hingga cara mengisi laporan pajak (Setiyani et al., 2018). Berlakunya sistem pemungutan *self assessment* di Indonesia memberikan wewenang bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya secara benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang memadai tentang perpajakan.

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan akan secara sadar dan patuh dalam membayar pajaknya sebab telah mengetahui bagaimana alur perpajakan itu dijalankan dan manfaat apa yang akan diperoleh. Dari beberapa penjelasan tersebut dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai perpajakan baik dari segi peraturan maupun manfaat pajak.

Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu terkait dengan topik yang diteliti:

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel	Hasil penelitian
1	Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado	(Murti et al., 2014)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan fiskus (X1) • Pengetahuan Perpajakan (X2) Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)	Hasil dari penelitian ini pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.
2	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Kaltén	(Nurhidayah, 2015)	Variabel Independen: Penerapan sistem <i>e-filing</i> (X). Variabel Antara: Pemahaman internet memoderaris sistem <i>e-filing</i> (Z) Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak (Y)	Penerapan sistem <i>e-filing</i> (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.

3	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Peatama Kota Tasikmalaya.	(Suherman et al., 2015)	Variabel Independen: Penerapan <i>e-filing</i> (X) variabel Dependen: kepatuhan penyampaian SPT Tahunan (Y)	Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa penerapan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dapam penyampaian SPT Tahunan.
4	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada KPP Pratama Kupang)	(Ismail et al., 2018)	Variabel Independen: Penerapan sistem <i>e-filing</i> (X1) Variabel Antara: Sosialisasi memperkuat hubungan penerapan sistem <i>e-filing</i> (Z) Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Penerapan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dapat memperkuat pengaruh sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	(Hanindyari, 2018)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh pengetahuan perpajakan (X1) • Kualitas pelayanan pajak (X2) • Penerapan <i>e-filing</i> (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak (Y)	Hasil dari penelitian ini dapat membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen	(Haryaningsih, 2018)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan Perpajakan (X1) • Kualitas pelayanan pajak (X2) • Kesadaran perpajakan (X3) Variabel Dependen Motivasi membayar pajak (Y)	Berdasarkan hasil penelitian pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang prinadi di KPP Pratama Kebumen.
7	Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus pada KPP Pratama Pamengkasan)	(Firdaus, 2019)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem <i>e-filing</i> (X1) • Presepsi kemudahan atas <i>e-filing</i> (X2) • Keamanan dan Kerahasiaan sistem <i>e-filing</i> (X3) Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT	Kualitas sistem <i>e-filing</i> dan presepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan. Sedangkang keaman dan kerahasiaan sistem <i>e-filing</i> tidak berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

8	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> , Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas di Bintaro Trade Center)	(Zulhazmi & Kwarto, 2019)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan sistem <i>e-filing</i> (X1) • Pengetahuan wajib pajak (X2) • Kesadaran wajib pajak (X3) <p>Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak (Y)</p>	Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penerapan sistem <i>e-filing</i> dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
9	Dampak Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan Terhadap Tingkat Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kantor Wilayah Jakarta Selatan	(Martini et al., 2019)	<p>Variabel Independen: Penerapan sistem <i>e-filing</i> yang tersiri dari <i>e-registrarian</i>, <i>e-filing</i>, <i>e-SPT</i>, <i>e-billing</i> (X1)</p> <p>Variabel Dependen: Tingkat kepatuhan wajib pajak prang pribadi (Y)</p>	Penerapan sistem <i>e-registrarian</i> , dan <i>e-billing</i> secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penerapan <i>e-filing</i> dan <i>e-SPT</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
10	Analisis Perbandingan Keberterimaan <i>E-filing</i> dan <i>E-Form</i> dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan 1770/1770S	(Nurhayati & Hidayat, 2019)	<p>Variabel Independen: Minat pemanfaatan <i>e-filing</i> dan <i>e-form</i> (X1)</p> <p>Variabel Dependen: Penyampaian SPT Tahunan 1770/1770 S (Y)</p>	Hasil dari penelitian ini <i>e-filing</i> berpengaruh positif sedangkan <i>e-form</i> tidak berpengaruh
11	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.	(Solichah, 2019)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> (X1) • Tingkat pemahaman Pajak (X2) • Sanksi pajak (X3) <p>Variabel Dependen: Kepatuhan formal wajib pajak (Y)</p>	Hasil dari penelitian ini bahwa penerapan <i>e-filing</i> , tingkat pemahaman pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak.
12	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem <i>E-filing</i> dan Pengetahuan Perpajakan	(Wijaya & Sari, 2020)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan penerapan sistem <i>e-filing</i> (X1) • Pengetahuan Perpajakan (X2) <p>Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)</p>	Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan sistem <i>e-filing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

13	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> dan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada KPP Provinsi Bali	(Manullang et al., 2020)	Variabel Independen <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan sistem <i>e-filing</i> (X1) • Penerapan sistem <i>e-billing</i> (X2) • Pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) penerapan sistem <i>e-filing</i> dan <i>e-billing</i> Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak (Y)	Pemahaman <i>e-filing</i> dan <i>e-billing</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman internet terhadap memoderasi (memperkuat) pengaruh pemahaman sistem <i>e-filing</i> dan <i>e-billing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di Provinsi Bali.
14	Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada Wajib Pajak Pribadi terhadap Pelaksanaan Self-Assessment System dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan	(Widjaja & Siagian, 2017)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan e-Registration • Penerapan e-filling • Penerapan e-billing Variabel Dependen: Pemenuhan kewajiban perpajakan orang pribadi	Penerapan e-system berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi

Berdasar pada tabel penelitian terdahulu dan latar belakang penelitian dapat diketahui bahwa model penelitian ini menggunakan variabel penelitian variabel *e-filing*, *e-billing*, dan pengetahuan perpajakan secara bersamaan untuk diuji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan pada penelitian sebelumnya belum menggabungkan keempat variabel tersebut dalam satu model penelitian. Dengan demikian, diharapkan dengan menggunakan model penelitian ini dapat diketahui peranan *e-filing*, *e-billing*, dan pengetahuan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing merupakan metode atau proses menyampaikan SPT secara daring maupun *real time* dengan menggunakan jaringan internet. Sistem *e-filing* merupakan salah satu usaha dari Dirjen Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memudahkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan. Bagi aparat pajak, sistem *e-filing* mempermudah mereka mengelola *database*, sebab pengarsipan file wajib pajak dilakukan secara digital. Dengan demikian, semakin efektif penerapan system *e-filing* maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan hasil penelitian (Manullang et al., 2020) yaitu penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama di Provinsi Bali. Terdapat penelitian lain yang memberikan hasil yang sama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) dan Suherman et al., (2015). Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan adalah:

H₁ : Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penerapan Sistem E-Billing Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai Direktorat Jendral Pajak (DJP), *e-billing* yaitu prosedur pembayaran melalui kode *billing*. Sistem *billing* merupakan sistem pembayaran elektronik yang mempergunakan kode *billing* yang berfungsi untuk memudahkan wajib pajak selama melaksanakan proses pembayaran, karena lebih cepat serta akurat. Dengan menggunakan *e-billing* memberikan keuntungan bagi wajib pajak dalam malakukan pembayaran pajak maka hal ini mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya karena efektif dan efisien. Hasil kajian sebelumnya mendapatkan hasil bila sistem *e-billing* berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak (Wulandari, 2020). Hasil serupa juga diperoleh dalam penelitian Martini et al., (2019) dan penelitian Pradnyana & Prena (2019). Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H₂ : Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

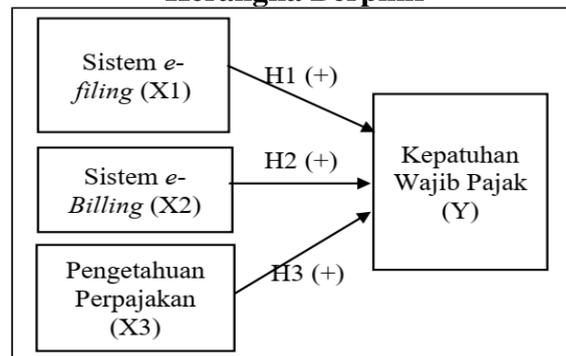
Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan. Dengan pengetahuan perpajakan, wajib pajak diharapkan agar lebih meningkatkan kepatuhan perpajakannya karena memahami manfaat dan konsekuensi perpajakan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Murti et al., 2014). Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hanindyari (2018) dan Haryaningsih (2018). Semakin baik pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan adalah:

H₃ : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berikut ini adalah gambar kerangka berpikir penelitian ini:

Gambar 1
Kerangka Berpikir



METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari 26 Februari 2021 sampai dengan 13 September 2021.

Populasi merupakan bidang yang mencakup obyek ataupun subjek dengan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti guna melakukan kajian yang selanjutnya digunakan untuk menarik kesimpulan. Populasi pada kajian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Banjar.

Sampel merupakan bagian dari populasi. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi yang mempunyai NPWP Kota Banjar, wajib pajak menyampaikan laporan SPT mempergunakan sistem e-filing, dan wajib pajak melakukan pembayaran melalui sistem e-billing.

Dalam menentukan besaran atau ukuran sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan

$$n = \frac{96.914}{1 + 96.914 (0,1)^2}$$

n = 99,9 (dibulatkan menjadi 100 sampel)

Instrumen pengukuran pada penelitian ini memakai skala Likert. Skala Likert merupakan alat yang dimanfaatkan untuk menilai perilaku, opini, dan pemikiran seseorang atau komunitas masyarakat

mengenai suatu peristiwa atau kejadian sosial. Berikut skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti:

Tabel 2
Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (ST)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak berarti wajib pajak menunaikan seluruh kewajiban pajaknya. Kewajiban perpajakan mencakup pendaftaran diri, perhitungan serta pembayar pajak, pembayar tunggakan pajak dan menyerahkan Surat Peberitahuan (SPT). Indikator kepatuhan wajib pajak, yaitu:

- Menyerahkan kembali SPT.
- Patuh mengitung dan membayar pajak yang terutang.
- Kepatuhan terhadap pembayaran pajak yang tertunda.

Ketiga indikator tersebut dipakai untuk mengukur kepatuhan wajib pajak. Indikator tersebut diukur melalui skala likert 1-5, guna mengetahui tanggapan responden, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Variabel bebas merupakan variabel yang akan mempengaruhi atau menyebabkan munculnya variabel dependen. Variabel independen penelitian ini adalah penerapan sistem e-filing, e-billing, dan pengetahuan perpajakan. Pengelolaan sistem perpajakan modern adalah e-filing yang dipakai secara elektronik guna menyetorkan SPT Tahunan Wajib Pajak ke Direktorat Jendral Pajak. Kelebihan menerapkan sistem e-filing guna menyampaikan SPT Tahunan, yakni:

- Pengajuan SPT lebih cepat, sebab dapat dilaksanakan kapan saja 24 jam sehari dari jaringan internet
- Hitungan bisa terlaksana secara cepat dan akurat, sebab terkomputerisasi.
- Lebih mudah, sebab pengisian SPT berbentuk wizard.
- Data pengisian SPT yang diberikan wajib pajak menjadi lengkap, sebab terverifikasi.
- Lebih ramah lingkungan, sebab mengurangi penggunaan kertas.

Kelima manfaat tersebut dijadikan sebagai indikator guna mengukur penggunaan sistem e-filing. Diukur memakai skala likert 1-5 guna mengetahui tanggapan responden, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, maupun Sangat Tidak Setuju.

E-billing yaitu penerbitan kode billing guna membayar ataupun menyetorkan pemasukan negara secara elektronik. Ada beberapa manfaat penerapan sistem e-billing bagi wajib, yakni:

- Lebih mudah
- Lebih cepat
- Lebih akurat.

Ketiga manfaat tersebut dijadikan indikator guna mengukur penggunaan sistem e-billing. Diukur menggunakan skala likert 1-5 untuk mengetahui tanggapan partisipan, meliputi Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, maupun Sangat Tidak Setuju.

Pengetahuan perpajakan yaitu pengetahuan perihal aturan umum di bidang perpajakan. Terdapat indikator pengetahuan perpajakan (Setiyani et al., 2018) meliputi:

- Mengenai jadwal atau batas pembayaran dan penyampaian laporan
- Ketetapan umum prosedur perpajakan
- Perihal sistem pajak

Ketiga indikator tersebut digunakan untuk mengukur pengetahuan perpajakan. Pengukuran terhadap indikator tersebut menggunakan skala likert 1-5 guna mengetahui respons partisipan, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Penelitian ini mengumpulkan data dari kuesioner yang dikirimkan kepada responden melalui google form. Pengujian atas data meliputi: pengujian validitas dan reliabilitas, normalitas, asumsi klasik, dan hipotesis.

Uji Validitas

Tujuan dilaksanakannya pengujian validitas yaitu agar tahu seberapa validnya instrumen kuesioner yang dimanfaatkan selama mengumpulkan data. Guna menentukan ukuran validitas setiap koefisien korelasi harus diuji signifikannya, yaitu dapat memakai uji t ataupun membandingkan dengan r tabel. Bila $r < r$ tabel, berarti pertanyaan tersebut dianggap valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran melalui penggunaan objek yang serupa, bisa menghasilkan kesamaan data waktu yang berbeda. Jika Cronbach's Alpha $> 0,70$, berarti konstruk ataupun variabel itu dianggap reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk menguji hipotesis yang terdapat pada analisis regresi linear berganda. Salah satu syarat statistik yang perlu dilaksanakan pada analisis regresi linier berganda ialah melakukan uji asumsi klasik, terdiri atas multikolinieritas, heterokedastisitas, dan normalitas.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk menemukan korelasi antara variabel bebas. Pengujian ini bisa diperhatikan melalui nilai toleransi dan besarnya variance inflation factor (VIF). Terjadi multikolinieritas apabila VIF yaitu < 10 serta tolerance value, yaitu $> 0,1$.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian heteroskedastisitas adalah melakukan uji pada model regresi apakah terdapat ketidaksesuaian residual antar pengamatan. Melaksanakan uji heteroskedastisitas bisa mempergunakan pengujian Glejser, pada pengujian ini apabila nilai signifikan uji t lebih besar dibanding $0,05$ artinya tidak heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel terikat maupun bebas ataupun keduanya terdistribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas mempergunakan Kolmogorov-Smirnov, apabila hasil signifikan lebih besar $0,05$ yang menjelaskan bila residual berdistribusi normal.

Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini memiliki lebih dari satu variabel sehingga menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode analisis berganda pada penelitian ini berguna untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu pengaruh penerapan sistem e-filing, e-billing, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

X₁ = Sistem E-filing

X₂ = Sistem E-Billing

X₃ = Pengetahuan Pajak

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi dari X₁, X₂, X₃

e = Kesalahan residual

Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika nilai statistik t hitung lebih besar dibanding nilai t tabel berarti hipotesis diterima.

Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji tingkat signifikan hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen. kriteria dalam penentuan hasil uji F adalah:

- Apabila memperoleh nilai probabilitas signifikansinya lebih dari $0,05$ maka model penelitian tidak dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Apabila memperoleh nilai probabilitas signifikansinya kurang dari $0,05$ maka model penelitian ini dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen terhadap variabel

dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan bagaimana variabel dijelaskan dengan perubahan pada variabel lainnya. Nilai koefisiensi determinasi, yaitu diantara 0 sampai 1. Jika mendekati ke angka 1, artinya variabel bebas mampu menjelaskan hampir seluruh informasi yang diperlukan agar bisa memperhitungkan tipe variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Objek penelitian ini adalah wajib pajak di Kota Banjar yang telah memakai sistem e-filing, e-Billing, dan pengetahuan perpajakan. Total responden yang terdapat pada penelitian ini sebanyak 110 dan tidak terdapat kuesioner yang tidak lengkap, maka kuesioner dapat diolah oleh peneliti. Peneliti memerlukan waktu dari tanggal 28 juni 2021 hingga 12 juli 2021 untuk mengumpulkan data dari responden.

Penelitian ini mengklasifikasikan responden berdasar jenis kelamin. Deskripsi responden tampak pada penjelasan di tabel berikut:

Tabel 3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	50	45,5%
Perempuan	60	54,5%
Jumlah	110	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Dari keseluruhan responden sebanyak 110 dengan gender perempuan lebih mendominasi dari laki-laki yakni 60 dengan presentase 54,5%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 50 orang sebanding dengan 45,5%.

Analisis Statistik Deskriptif

Berikut ini adalah hasil uji statistik deskriptif:

Tabel 4
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
Sistem E-filing	110	26,000	50,000	41,891	5,185
Sistem E-Billing	110	9,000	25,000	20,400	3,101
Pengertian Perpajakan	110	13,000	30,000	24,645	3,502
Kepatuhan Wajib Pajak	110	16,000	35,000	29,745	3,457

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Uji Validitas

Tujuan pelaksanaan pengujian validitas yaitu guna mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Berikut hasil dari pengujian validitas terhadap variabel yang diteliti dalam tabel yang terletak pada halaman selanjutnya.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Sistem e-filing

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,750	0,187	Valid
2	0,760	0,187	Valid
3	0,811	0,187	Valid
4	0,770	0,187	Valid
5	0,755	0,187	Valid
6	0,808	0,187	Valid
7	0,823	0,187	Valid
8	0,717	0,187	Valid
9	0,788	0,187	Valid
10	0,754	0,187	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Hasil seluruh item-item pertanyaan menunjukan hasil yang valid.

Tabel 6

Hasil Uji Validitas Sistem e-Billing

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,971	0,187	Valid
2	0,905	0,187	Valid
3	0,912	0,187	Valid
4	0,897	0,187	Valid
5	0,932	0,187	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Hasil seluruh item-item pertanyaan menunjukan hasil yang valid.

Tabel 7

Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,797	0,187	Valid
2	0,813	0,187	Valid
3	0,795	0,187	Valid
4	0,842	0,187	Valid
5	0,861	0,187	Valid
6	0,850	0,187	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Hasil seluruh item-item pertanyaan menunjukan hasil yang valid. Hal tersebut dilihat melalui r hitung lebih dari r tabel.

Tabel 8

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,692	0,187	Valid
2	0,699	0,187	Valid
3	0,699	0,187	Valid
4	0,778	0,187	Valid
5	0,767	0,187	Valid
6	0,774	0,187	Valid
7	0,745	0,187	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Hasil dari seluruh item-item pertanyaan menunjukan hasil valid. Hal tersebut dapat dilihat dari r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas ada pada tabel berikut:

Tabel 9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Penerapan Sistem <i>e-filling</i>	0,924	0,6	Reliabel
Penerapan sistem <i>e-Billing</i>	0,948	0,6	Reliabel
Pengetahuan Wajib Pajak	0,901	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,853	0,6	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Keseluruhan variabel menunjukkan cronbach's Alpha > 0,6. Artinya pertanyaan untuk setiap variabel adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heterokedastisitas dan dinyatakan lolos atas uji tersebut sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada uji regresi, Uji F, dan uji koefisien determinasi.

Uji Hipotesis Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian analisis regresi berganda dalam tabel berikut:

Tabel 10
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	7,168	1,751		4,094	0,000
Sistem E-Filing (X1)	0,253	0,060	0,380	4,220	0,000
Sistem E-Billing (X2)	0,097	0,092	0,087	1,055	0,294
Pengetahuan Perpajakan (X3)	0,406	0,085	0,411	4,778	0,000

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 10, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=7,168+0,253X_1+0,097X_2+0,406X_3$$

Uji F

Hasil uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	809,878	3	269,959	58,045	0,000 (a)
Residual	492,995	106	4,651		
Total	1302,873	109			

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Uji t

Berikut merupakan hasil uji t:

Tabel 12
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	7,168	1,751		4,094	0,000
	Sistem E-Filing (X1)	0,253	0,060	0,380	4,220	0,000
	Sistem E-Billing (X2)	0,097	0,092	0,087	1,055	0,294
	Pengetahuan Perpajakan (X3)	0,406	0,085	0,411	4,778	0,000

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil sebagai berikut:

- a. Pengaruh penerapan sistem e-filing
Koefisien penerapan e-filing sebesar 0,253 kearah positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Dengan demikian diketahui bila penerapan sistem e-filing berpengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Pengaruh penerapan sistem e-billing
Penerapan sistem e-billing memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,097 serta nilai signifikansi 0,294 di atas 0,05. Dengan demikian ditemukan bahwa penerapan sistem e-billing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Pengaruh pengetahuan perpajakan
Pengetahuan perpajakan memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,406 bernilai signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Melalui uraian di atas dapat diambil kesimpulan bila pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian Koefisien Determinasi (R²) dilaksanakan guna mengetahui persentase setiap variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat. Hasil pengujian koefisien determinasi (R²) tertera di tabel berikut:

Tabel 13
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,788 ^a	0,622	0,611	2,15659

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan (X3), Sistem E-Billing (X2), Sistem E-filing (X1)

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan output angka R Square yakni 0,622. Artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel dependen sebesar 62,2%. Untuk sisanya yaitu 37,8% dapat dijelaskan oleh variabel di luar kajian ini.

Pembahasan

Penerapan Sistem E-filing Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis pertama (H₁): Penerapan sistem e-filing

berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya e-filing mampu mendorong kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepraktisan dalam penggunaan e-filing menawarkan keuntungan bagi wajib pajak sehingga menarik untuk dimanfaatkan oleh wajib pajak. TAM (*Theory Acceptance Model*) yang digunakan pada penelitian ini adalah persepsi kegunaan (*usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam teknologi (*ease of use*). TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*) sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). Dengan demikian, dari hasil penelitian ini mendukung teori tersebut yaitu wajib pajak menggunakan e-filing karena memperoleh kedua manfaat tersebut yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam penggunaannya. Hasil penelitian ini mampu mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurhidayah, 2015), (Ismail et al., 2018), (Hanindyari, 2018), (Nurhayati & Hidayat, 2019), dan (Manullang et al., 2020).

Penerapan Sistem E-Billing Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini tidak mendukung hipotesis kedua (H₂) yaitu Penerapan sistem e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, sistem e-billing dari hasil pengujian tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Banjar. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa sistem e-billing tidak terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan e-billing merupakan sarana yang digunakan bagi wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Membayar pajak merupakan kewajiban bagi wajib pajak bersangkutan sehingga sarana yang digunakan tidak berpengaruh bagi wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini disebabkan karena e-billing merupakan salah satu cara saja untuk membayar pajak sehingga bagi wajib pajak masih bisa menggunakan cara lain dalam pembayaran pajaknya misal dengan cara datang langsung ke bank atau kantor pos yang ditunjuk pemerintah untuk melakukan pembayaran. Berdasarkan pengujian yang dilakukan maka diketahui bahwa hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan oleh (Martini et al., 2019), (Manullang et al., 2020), dan (Widjaja & Siagian, 2017).

Pengetahuan perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga (H₃) yaitu pengetahuan perpajakan mempengaruhi secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan semakin meningkat kepatuhan perpajakannya. Pengetahuan pajak menjadi salah satu aspek penting untuk seorang wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan adanya pengetahuan perpajakan maka wajib pajak akan memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi sehingga mendorong untuk memiliki tingkat kepatuhan pajak yang lebih baik karena sadar akan konsekuensi dari perbuatan atau tindakan perpajakan yang dilakukannya.

Dalam penelitian ini juga menggunakan teori atribusi yang merupakan teori yang menguraikan karakter seseorang. Teori atribusi ialah teori yang mendeskripsikan sebab dari berbagai watak seseorang. Jika perilaku diakibatkan oleh pihak internal, maka perilaku tersebut berasal dari diri sendiri sedangkan perilaku eksternal ditimbulkan oleh pengaruh yang berasal dari luar yaitu seseorang yang secara langsung atau terpaksa bertingkah laku yang disebabkan oleh suatu situasi.

Kaitannya penelitian ini dengan teori atribusi yaitu perilaku seseorang dalam menentukan patuh tidaknya dalam menunaikan kewajibannya yang dipengaruhi oleh faktor eksternal ataupun internal. Aspek internal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menaati kewajiban membayarkan pajak salah satunya ialah kesadaran dalam diri mereka mengenai seberapa penting membayar pajak. Pengaruh eksternal yang menjadi faktor seseorang dalam menaati kewajiban membayar pajak ialah kemudahan selama membayarkan pajak. Berdasarkan hasil pengujian terbukti bahwa adanya kesadaran wajib pajak didorong adanya pengetahuan dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Murti et al., 2014), (Haryaningsih, 2018), dan Hanindyari (2018).

KESIMPULAN

Kesimpulan

Sesuai hasil penelitian dan ulasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hasil

analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukan bila semakin tinggi penggunaan sistem e-filing semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem e-billing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukan bila semakin semakin tingginya pengetahuan perpajakan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak.

Dari penelitian ini ditemukan beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti saat penelitian dilakukan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh wanita dan pekerjaan yang mendominasi pada penelitian ini yaitu PNS sehingga hasil penelitian kurang bisa mewakili untuk jenis responden lainnya.
2. Penelitian ini tidak dapat memastikan bahwa responden benar-benar wajib pajak Kota Banjar atau bukan karena pengisiannya melalui google form.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperoleh target responden yang lebih besar serta beragam agar pengelolaan data serta hasilnya lebih baik dalam mempresentasikan populasi.
2. Poin pertanyaan kuesioner disarankan dapat membuktikan bahwa responden yang mengisi kuesioner adalah benar-benar pihak yang memiliki NPWP.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <http://www.jstor.org/stable/249008?origin=JSTOR-pdf>
- Hanindyari, P. W. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-Filing Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7928>
- Haryaningsih, I. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen*. Universitas Negeri Yogyakarta. https://eprints.uny.ac.id/60514/1/Skripsi_Istien_Haryaningsih_Finish.pdf
- Ismail, J., Gasim, & Amalo, F. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada KPP Pratama Kupang). *JURNAL AKUNTANSI (JA)*, 5(3), 11–22. <https://e-journal.unmuhkupang.ac.id/index.php/ja/article/view/156>
- Manullang, G. D. R., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing dan e-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada KPP di Provinsi Bali. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 11(1), 169–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jimat.v11i1.24656>
- Martini, Penawang, S. Y., & Purnomo, T. P. B. (2019). Dampak Penerapan E-System Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kantor Wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Riset Dan Bisnis (JRMB)*, 4(S1), 755–766. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1477990&val=10544&title=Dampak%20penerapan%20e-System%20perpajakan%20terhadap%20tingkat%20kepatuhan%20wajib%20pajak%20orang%20pribadi%20pada%20kantor%20pelayanan%20pajak%20kpp%20kantor%20wilayah%20jakarta%20selatan>
- Murti, H. W., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. (2014). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 389–398. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5556>
- Nurhayati, E., & Hidayat, N. (2019). Analisis Perbandingan Prediksi Keberterimaan e-Filling dengan

- e-Form dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan 1770/1770S. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi*, 4(2), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/jae.v4i2.12720>
- Nurhidayah, S. (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten*. Universitas Negeri Yogyakarta. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/19850>
- Pradnyana, I. B. P., & Prena, G. das. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing, e-Billing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Bisnis Dan Akuntansi*, 18(1), 56–65. <https://doi.org/10.22225/we.18.1.993.56-65>
- Setiyani, N. M., Andini, R., & Oemar, A. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Semarang). *Journal of Accounting*, 4(4), 1–18. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/963/938>
- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marlina, R. (2015). Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 15(1), 49–64. <https://media.neliti.com/media/publications/153198-ID-pengaruh-penerapan-e-filingn-terhadap-ke.pdf>
- Widjaja, H., & Siagian, A. J. (2017). Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada Wajib Pajak Pribadi terhadap Pelaksanaan Self-Assessment System dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*, XXII(03), 440–447. <https://www.ecojoin.org/index.php/EJE/article/view/279>
- Wulandari, S. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing dan e-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)*. Universitas Muhammadiyah Palembang. http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/6654/1/222016097_BAB%20I_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf
- Zulhazmi, A. B., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas di Bintaro Trade Center). *Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 20–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.35814/jrb.v3i1.977>