



PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL MODERASIPADA KPP PRATAMA GIANYAR

I WAYAN MEI SOMA EKA PRATAMA, ANIK YUESTI, I MADE SUDIARTANA

Email: anikyuesti@unmas.ac.id

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Gianyar. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (Primer) yang dibagikan kepada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dengan metode *sampling incidental*. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-filling* dan *e-billing* di KPP Pratama Gianyar. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Kuesioner di uji valditas dan uji reliabilitas sebelum penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linier berganda yang diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,519, dengan nilai signifikansi sistem *E-filling* sebesar 0,022 dan sistem *E-billing* sebesar 0,031 yang mana nilai dari kedua tersebut lebih kecil dari 0,05 atau lebih kecil dari nilai signifikansi 5%. (2) Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan melalui *Moderated Regression Analysis* yang memberikan nilai koefisien *E-filling* sebesar 0,024, dan *E-billing* sebesar 0,017 yang dapat diartikan bahwa Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t statistik menghasilkan nilai signifikan lebih kecil dari level of significant yaitu $0,005 < 0,05$.

Kata Kunci: *E-Filing*, *E-billing*, Kepatuhan Wajib Pajak, Internet.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan negara merupakan faktor penting dalam melaksanakan pembangunan agar terwujudnya kesejahteraan yang merata dan standar hidup yang layak bagi masyarakat di Indonesia. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber daya dalam negeri berupa pajak (Laihad, 2013). Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara dan juga kemakmuran rakyatnya.

Self assessment system adalah system perpajakan yang dianut di Indonesia. Astuti(2015) mengemukakan bahwa *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya Pajak yang harus di bayar. Ini berarti bahwa wajib pajak diberikan kebebasan untuk mengurus sendiri pajak yang harus di bayar, Sedangkan menurut Mardiasmo (2016:9) ciri-ciri self assessment system yakni,

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajibpajak sendiri,
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyeteror dan melaporkan sendiri pajak yangterutang,
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanyamengawasi.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar dipilih sebagai lokasi penelitian karena KPP tersebut telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern. Selain hal tersebut, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada lokasi penelitian di KPP Pratama Gianyar mengalami fluktuasi pada periode 2013-2017. Ketidakstabilan yang terjadi pada tingkat kepatuhan WP OP menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai faktor apa saja yang memengaruhikepatuhan WP OP pada KPP Pratama Gianyar. Berikut ini tingkat kepatuhan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar tahun 2013-2017 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Gianyar 2013-2017

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP yang Menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2013	93.161	92.759	53.527	57,71%
2	2014	103.143	102.125	56.859	55,68%
3	2015	114.677	113.599	66.221	58,29%
4	2016	125.113	123.797	61.373	49,58%
5	2017	163.886	132.821	66.663	50,19%

Sumber: KPP Pratama Gianyar, 2018

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dari tahun 2013 hingga 2017 terus mengalami peningkatan, sementara tingkat kepatuhannya mengalami fluktuasi. Hingga tahun 2017 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar mencatat terdapat sebanyak 163.886 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, namun hanya sebanyak 66.663 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar tergolong masih rendah yaitu hanya 50,19%.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

perpajakannya. Berbeda dengan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Prabawa dan Noviani, 2012). Peningkatan penerimaan pajak ini tidak terlepas dari adanya kebijakan tax amnesty.

Selain itu direktorat jenderal pajak juga meluncurkan *e-billing* untuk kemudahan pembayaran pajak secara elektronik. *e-billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Direktorat jenderal pajak (2017) mengemukakan bahwa manfaat dari adanya *e-billing* yaitu sistem pembayaran menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober 2015, menyatakan bahwa fasilitas *e-billing* sudah dapat diterapkan diseluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Menurut PER-26/PJ/2014 Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang di administrasikan oleh *Biller* oleh Direktorat Jendral Pajak dan menerapkan *e-billing*. Direktorat jenderal pajak (2017) per 1 Juli 2016 juga mengharuskan seluruh Wajib Pajak menggunakan *e-billing* dalam pembayaran pajak. Namun sampai pada tahun 2016 hanya sebagian kecil WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar yang menggunakan fasilitas *e-billing* untuk membayar pajak.

Menurut Marjan (2014) ada beberapa faktor yang memengaruhi masyarakat dalam membayar pajak yaitu faktor rendahnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara serta hukum pajak yang berlaku di Indonesia, banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh aparat pemerintah, dan masyarakat berpenghasilan tinggi lebih taat dalam melaporkan kewajiban pajaknya dibandingkan masyarakat yang berekonomi lemah karena, orang yang berpenghasilan tinggi banyak memiliki bukti potong yang diterima sehingga lebih cenderung taat dalam melaporkan pajak yang dibayarkan.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Yuesti (2018), Wardani dan Yuesti, (2018), Sunanto (2011), Noviandani (2012), Nirwan Adiasa (2013), Ony dan Gartina (2014), Havid (2014), Sugihanti (2014), Nurhidayah (2015), Ayu dkk (2016) yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Lim (2011) menunjukkan hasil dengan diberlakukannya aplikasi *e-filing* dalam sistem pelaporan pajak, ternyata tidak membawapengaruh yang signifikan terhadap penerimaan Negara. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri dan Ita (2009) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sisilia, dkk (2015) melakukan penelitian dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah dalam implemtasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan procedural.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti (2013) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung "X" sebagian besar dalam kategori baik dan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruhnya penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan Wajib Pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Selain itu, peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman terhadap internet dapat memoderasi hubungan antar penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak karena untuk dapat menggunakan *e-filing*, Wajib Pajak harus dapat mengoperasikan internet. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Gianyar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas di atas dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah Penerapan Sistem *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar?
- 2) Apakah Penerapan Sistem *E-billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar?
- 3) Apakah Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan Antara Penerapan Sistem *E-filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar?
- 4) Apakah Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan Antara Penerapan Sistem *E-billing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- 1) Menguji pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yg terdaftar di KPP Pratama Gianyar.
- 2) Menguji pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yg terdaftar di KPP Pratama Gianyar.
- 3) Menguji Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan antara Penerapan Sistem *E-filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.
- 4) Menguji Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan antara Penerapan Sistem *E-billing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Bagi Instansi Pajak.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

- 2) Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologi dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya prososialisasi dalam mempengaruhi perilaku seorang individu. Menurut Irmayanti (2013) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi.

Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. *TAM* merupakan penyesuaian dari *TRA* yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Sedangkan menurut Nurhidayah (2015) *TAM* merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Tujuan *TAM* lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (*computer usage behavior*). Terdapat 5 konstruk dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* Davis *et. al.*, (1986) yaitu :

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat memudahkan suatu tugas.
2. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*).
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*).

Dari 5 konstruk tersebut persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan salah satu penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* dan *ebilling* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing* dan *ebilling* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* dan *ebilling* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.



2.1.3 Pengertian Perpajakan

Terdapat bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, namun pada hakekatnya maksud dan tujuan dari pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) dan Yuesti (2017) adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Secara umum, pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dipaksakan berdasarkan undang-undang.

Fungsi dari pajak itu sendiri yaitu fungsi *budgetair* yang merupakan pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, dan fungsi mengatur (*regularend*) yang merupakan pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh Rahman (2010, 21-22), yaitu:

1) Fungsi Anggaran.

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.

2) Fungsi Mengatur.

Melalui kebijakan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3) Fungsi Stabilitas.

Pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

4) Fungsi Redistribusi Pendapatan.

Pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.

1) Pengertian Wajib Pajak.

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Menurut Mardiasmo (2011:13) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah, sedangkan



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

menurut Fidel(2010:136) Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Mardiasmo (2011:56) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.

Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara online melalui *e-register*.

- b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.

Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara online melalui *e-register*.

- c. Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. Sistem perpajakan di Indonesia menganut *Self Assessment System*, sehingga Wajib Pajak diharuskan melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan sendiri.

- d. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. SPT merupakan surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Badan.

- e. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan. Pencatatan merupakan kumpulan data mengenai peredaran dan atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga, perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.

- f. Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:

- 1) Memerlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.

- 2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.

- g. Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu tidak diadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2) Menurut Mardiasmo (2011) hak-hak yang didapat sebagai Wajib Pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

- a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding



- b) Menerima tanda bukti pemasukkan SPT
- c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
- d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
- e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak,
- g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak,
- h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah,
- i) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya,
- j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

3) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Rahman (2010:32) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan menurut Nasucha (2004) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- a) Kepatuhan formal: suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.
- b) Kepatuhan material suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

4) Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ke-3 setelah tahun pajak.
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
- c) Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
- d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

5) Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Perry and Whalley (2005), ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Purnomo (2005) menyatakan terdapat tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

- a. Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.
- b. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
- c. Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

2.1.5 Penerapan Sistem *E-Filing*.

1) Pengertian *E-Filing*

Menurut Fidel (2010:56) *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan realtime. *E-filing* dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa "Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak". Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

- a) Berbentuk Badan.
Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha atau pun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non-laba.
- b) Memiliki Izin Usaha Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara online yang *realtime*.
- c) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak. Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.
- d) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

E-filing bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Sistem *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

- a) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan atau pekerjaan bebas.
- b) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan.

2) Penerapan Sistem *E-filing*

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan. *E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* kepada kantor pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*:

1. Mengajukan permohonan *Elektronik Filing Identification Number* (E-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan E-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya E-FIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun *e-filing* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (Compact Disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
 - b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
 - c. Mengirim SPT secara online dengan mengisikan kode verifikasi.
 - d. Notifikasi status E-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan E-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Penerapan sistem e-fling memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT
- 6) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas
- 7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative*

2.1.6 Penerapan Sistem *E-Billing*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 26/PJ/2014 billing system adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. Kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui billing system atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode billing.

Adapun mekanisme pembayaran pajak secara elektronik melalui *e-billing*:

A. Memulai layanan *e-billing* DJP

1. Cara registrasi menjadi peserta Billing
 - a. Buka situs Billing System melalui internet <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftarkan User ID dan *Personal Identification Number* (PIN)
 - b. Masukkan data berupa NPWP, alamat e-mail yang valid untuk konfirmasi, dan User ID yang diinginkan.
 - c. Akan menerima konfirmasi aktivasi melalui e-mail yang telah dimasukkan pada tahap sebelumnya. Pada e-mail tersebut akan tertera PIN dan User ID yang telah didaftarkan beserta link aktivasi.
 - d. Klik link aktivasi tersebut atau masukkan kode aktivasi secara manual.

2. Cara pembuatan Kode Billing

Kode Billing adalah kode yang akan diperoleh setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di teller Bank atau Kantor Pos, mesin ATM, atau Internet Banking. Berikut tahapan cara untuk mendapatkan kode Billing:

- a. Akses situs Billing System dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>.
- b. Masukkan User ID dan PIN untuk melakukan login.
- c. Field NPWP, nama, alamat dan Kota akan secara otomatis terisi dengan data dan tidak bisa diubah.
- d. Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa:
 - Jenis pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada drop-down box.



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

- Untuk setiap pilihan jenis pajak yang berbeda, field jenis setoran akan berubah mengikuti pilihan jenis pajak. Silakan pilih jenis setoran yang tersedia pada drop-down box.
 - Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak hak akan tanah dan/atau penagihan bangunan dan kegiatan membangun sendiri.
 - Pilih masa pajak dengan memilih dua bulan yang tersedia pada drop-down box. Pastikan anda telah memilih kedua box, misalnya januari s.d. januari.
 - Tahun pajak.
 - Nilai rupiah pembayaran, dan
 - Nomor Surat Ketetapan Pajak (bila ada), kemudian simpan.
- e. Teliti kembali detail pembayaran pajak yang telah diinput kemudian klik “Terbitkan Kode Billing” untuk menerbitkan kode Billing.
- f. Setelah sistem menerbitkan kode Billing, dapat mencetaknya sebagai refrensi pembayaran di loket bank, atm, maupun melalui internet banking. Pencetakan kode billing untuk beberapa setoran sekaligus dapat anda lakukan melalui menu “View Data”.
- B. Melakukan pembayaran dengan kode Billing
- Pembayaran dengan kode Billing dapat dilakukan dengan melalui loket bank atau Kantor Pos. Prosedur pembayaran dengan kode Billing melalui loket:
- 1) Tunjukkan kode Billing dan serahkan kepada petugas loket teller bank/pos.
 - 2) Setelah menginput kode Billing dan menerima uang setoran pajak, teller akan melakukan konfirmasi untuk memastikan pembayaran dengan yang dimaksud.
 - 3) Teller akan memproses transaksi dan akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai sarana pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.7 Pemahaman Internet

Internet (*Interconnected-networking*) merupakan rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian. Menurut Conner (2005) mendefinisikan internet adalah: "Internet, sistem informasi global berbasis komputer. Internet merupakan jaringan komputer yang saling terkoneksi. Tiap jaringan komputer dapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti super komputer yang kuat dan database informasi."

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pemahaman memiliki kata dasar paham yang berarti pandai dan mengerti benar proses, cara, perbuatan (tentang suatu hal). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan pemahaman internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet. Pada awalnya, internet dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat untuk tujuan militer. Dewasa ini, sesuai dengan perkembangan internet yang sangat pesat, tujuan internet tidak hanya untuk keperluan militer, akan tetapi memberikan banyak manfaat bagi kehidupan sehari-hari, diantaranya:

- 1) Memperoleh informasi,

Internet sangat bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Dengan adanya internet, pengguna dapat dengan mudah memperoleh



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

berbagai informasi, contohnya adalah informasi mengenai prosedur penggunaan perkembangan *e-filing*

2) Menambah pengetahuan,

Di dalam kehidupan sehari-hari, seseorang memerlukan banyak pengetahuan. Internet memberikan kebebasan akses untuk kita mencari atau mendapatkan pengetahuan yang diperlukan, sebagai contoh adalah pengetahuan mengenai Peraturan Perundang-undangan. Pengetahuan tersebut akan sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak.

3) Memberikan kecepatan untuk mengaksesnya.

Internet memberikan kecepatan dalam mengakses berbagai informasi, pengetahuan dan kepentingan lainnya. Contohnya adalah dengan adanya internet akan memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam mengakses *e-filing* dan menerima verifikasinya.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1) Sri dan Ita (2009)

Penelitian yang dilakukan oleh Sri dan Ita (2009) berjudul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung X." Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel dependen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel independen dimana penelitian terdahulu meneliti tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan sedangkan dalam penelitian ini, peneliti meneliti mengenai *e-filing* yang merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan modern.

Mendapatkan hasil bahwa Penerapan sistem administrasi modern sebagian besar dalam kategori baik misalnya penerapan penggunaan fasilitas teknologi perpajakan. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai penerapan sistem tersebut

2) Lim (2011)

Penelitian dengan judul "Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi *E-filing* secara Online dengan menggunakan variabel bebas: Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dan variabel terikat: Aplikasi *E-filing* secara Online. Mendapatkan hasil bahwa menunjukkan ASP atau keserver Direktorat Jenderal Pajak yang sering gagal atau macet atau bahkan terputus sehingga Wajib Pajak kemudian melaporkan SPT secara manual. Dengan diberlakukannya aplikasi *e-filing* dalam sistem pelaporan pajak, ternyata tidak membawa pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan Negara.

3) Hardiningsih (2011)

Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan untuk kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

4) Sunanto (2011)

Penelitian ini berjudul Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem *E-Filing* Direktorat Jenderal Pajak". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing* adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, kesukarelaan menggunakan dan norma



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

subyektif. Mayoritas responden dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa *e-filing* dapat diterima sebagai sistem pelaporan pajak secara online dan *realtime*.

5) Noviandini (2012)

Meneliti pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di Yogyakarta memperoleh bukti empiris bahwa kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan pengguna dalam mengoperasikan *e-filing* maka wajib pajak akan semakin sering menggunakan *e-filing*. Sedangkan penelitian Melli et al (2012) memperoleh bukti empiris bahwa di KPP Pratama Palembang Ilir Timur penerapan *e-filing* kurang efektif.

6) Nirawan Adiasa (2013)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating”. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan preferensi risiko tidak memoderasi variabel pemahaman peraturan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut disebabkan para pegawai sebagai Wajib Pajak pada wilayah Semarang Barat rata-rata mengabaikan risiko yang ada sehingga mereka tidak memikirkan risiko yang akan muncul pada seorang Wajib Pajak didalam kegiatan perpajakan.

7) Nurul Afia Sari (2013)

Penelitian ini berjudul “Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Masa PPN dengan Penerapan Electronic (e-SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara”. Populasi dalam penelitian adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makasar Utara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar sejak tahun 2009. Pada tahun 2010, jumlah Wajib Pajak terdaftar mencapai 26.257. Sedangkan untuk tingkat ketidakpatuhan Wajib Pajak, penerapan e-SPT ini tidak membawa banyak dampak. Hal ini terlihat dalam laporan tingkat ketidakpatuhan Wajib Pajak terdaftar dari tahun 2010 hingga awal semester 2012. Persentase tingkat ketidakpatuhan Wajib Pajak berfluktuasi.

8) Irmayanti (2013)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dimana dalam penelitian tersebut modernisasi sistem administrasi perpajakannya yang terdiri dari urisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan teknologi, penyempurnaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan *Good Governance*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti (2013) terletak pada variabel dependennya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti terletak pada variabel independennya dimana penelitian ini meneliti mengenai penerapan *e-filing* yang merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan modern.

9) Laihad (2013)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak di Kota Manado” Penelitian ini menggunakan variabel Independen dengan menggunakan



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Persepsi kegunaan dan Persepsi kemudahan hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *E-Filing*, tetapi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

10) Novi Purnama Sari (2014)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus Pada KPP Madya Malang)”. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini meliputi seluruh Wajib Pajak badan yang terdaftar dan berada di wilayah kerja KPP Madya Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat, persepsi kegunaan dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Malang. Persepsi kemudahan kegunaan (*ease of use*) diketahui sebagai variabel bebas paling dominan yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam model regresi linier berganda.

11) Restu Mutmainah Marjan (2014)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat di KPP Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak.

12) Jannah (2014)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan *e-SPT* PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak (Survei Terhadap PKP di KPP Pratama Semarang Candi Sari)”. Penelitian ini menggunakan variabel Independen yaitu Penggunaan fasilitas *E-filing* dan Kepuasan wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh signifikan positif pada penggunaan fasilitas *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

13) Sugihanti (2014)

Penelitian ini berjudul "Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan *E-filing*". Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat perilaku penggunaan *e-filing* sedangkan variabel independen yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kompleksitas kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan. Hasil penelitian ini bahwa variabel yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kesukarelaan sedangkan yang tidak mempengaruhi adalah kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan.

14) Ony dan Gartina (2014)

Penelitian ini berjudul "Penerapan *E-filing* dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal" dengan menggunakan variabel independen: Penerapan *E-filing* dan Kesadaran Wajib Pajak sedangkan variabel dependen: Kepatuhan Formal. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan formal dan pengaruh positif antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees.

15) Havid (2014)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)”. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (Penerapan *E-filing*) dan dependen (Kepatuhan



wajib pajak), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *E-filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

16) Astuti (2015)

Penelitian ini berjudul "Analisis Penerapan *E-filing* sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara" dengan menggunakan variabel independen: Penerapan *E-filing* dan variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan penerapan sistem *e-filing* dinilai mampu mengatasi permasalahan antrian penyampaian SPT dan memberi banyak manfaat baik bagi WP maupun KPP. Realisasi pelaporan SPT Tahunan PPh belum berjalan maksimal karena terdapat kelemahan dari penerapan sistem tersebut.

17) Sisilia, dkk (2015)

Penelitian ini berjudul "Implementasi Program *E-filing* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Variabel independen: Implementasi Program *E-filing* dan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa langkah-langkah dalam implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi, namun implementasi *e-filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak, Hal tersebut terjadi karena *e-filing* belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

18) Nurhidayah (2015)

Penelitian ini berjudul "Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten". Hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

19) Ayu, dkk (2015)

Penelitian ini berjudul "Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak" dengan menggunakan variabel independen: Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak dan variabel dependen: Kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem dan kelayakan sistem secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan sistem *e-filing* layak sebagai saran pelaporan pajak sehingga menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak terhutang.

20) Husnurrosyidah dan Suhandi (2017)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *E-Filing*, *e-Billing* dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus" Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan yaitu sebesar 0.78 dengan p value <0.01; 2) *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan yaitu sebesar 0.41 dengan p value = 0.07; 3) e-faktur berpengaruh terhadap kepatuhan yaitu sebesar 0.67 dengan p value = 0.03.



BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

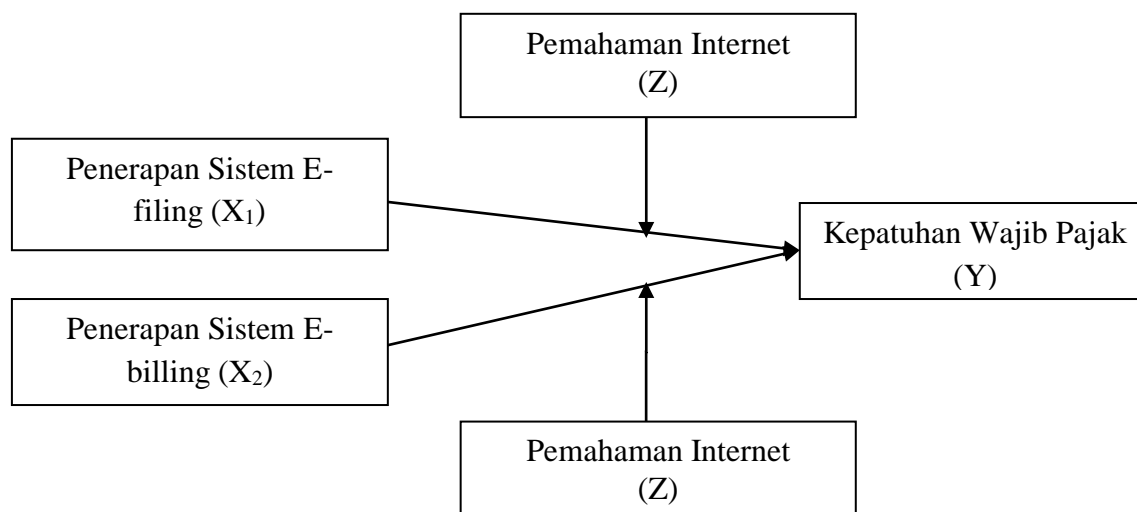
3.1 Kerangka Berpikir

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan perpajakan adalah dengan memperbaiki atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

E-billing dan *e-filing* merupakan bagian dari modernisasi sistem perpajakan, dimana dengan menggunakan *e-billing* memudahkan Wajib Pajak untuk membayar pajak secara elektronik. *E-billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Sedangkan dengan sistem *e-filing* Wajib Pajak tidak perlu repot lagi datang ke KPP untuk melaporkan SPTnya, wajib pajak cukup melaporkan SPT dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Sama halnya dengan *e-billing*, sistem *e-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberituannya dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Berdasarkan uraian kerangka berfikir di atas, maka dapat dibuat sebuah kerangka konseptual mengenai penelitian ini sebagai berikut:

Kerangka Berpikir

Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Gianyar





Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2018)

3.2 Hipotesis

3.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan Negara dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajaknya kepada Negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya.

Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbarui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka dibuatkan sistem *e-filing* tersebut yang dimana penerapan sistem *E-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Hasil penelitian Sisilia, dkk (2015) menunjukkan pengaruh positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut:

H₁: Penerapan Sistem *E-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

3.2.2 Pengaruh penerapan system *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak

E-billing adalah Metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan Kode Billing. Kode Billing sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per -26/Pj/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik menjelaskan bahwa sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan uji coba sebagaimana dimaksud pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik (*billing system*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 19/PJ/2012 perlu dilakukan penerapan di seluruh wilayah Indonesia dan penyempurnaan penatausahaan pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi akan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

Hasil penelitian Husnurrosyidah dan Suhandi (2017) menunjukkan hasil bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis MPN-G2 yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk membayar pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa system *e-billing* merupakan sarana yang memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, karena wajib pajak tidak perlu mengantri di loket antrian untuk membayar pajak. Selain itu dengan melihat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut yaitu sebagai berikut.

H₂ : Penerapan Sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



3.2.3 Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi.

Sistem *e-filing* merupakan pengisian dan penyampaian SPT Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian SPT dengan memanfaatkan jaringan internet.

Menurut Lim (2011), pemahaman internet adalah mengerti benartentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet. Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, Wajib Pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila Wajib Pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam menyampaikan SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian Nurhidayah (2015) menunjukkan hasil pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H₃: Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

3.2.4 Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi.

Sistem *e-billing* merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. Kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui billing system atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Pembuatan kode billing secara elektronik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian SPT dengan memanfaatkan jaringan internet.

Menurut Laihad (2013) pemahaman internet adalah mengerti atau paham terhadap internet dan mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, Wajib Pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila Wajib Pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam menyampaikan SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. dengan demikian maka hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut yaitu sebagai berikut.

H₄: Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Gianyar yang bergerak di bidang pelayanan pajak dan berlokasi di Jalan By Pass Dharma Giri, Desa Buruan, Kec. Blahbatuh, Kab. Gianyar.

4.2 Obyek Penelitian



Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah pengaruh penerapan sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi di KPP Pratama Gianyar.

4.3 Identifikasi Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu :

- Variabel dependen (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak.
- Variabel Independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono 2014). Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing*.
- Variabel moderasi adalah jenis variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai variabel pemoderasi adalah Pemahaman Internet.

4.4 Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga jenis variabel yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel pemoderasi. Variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem *E-filing*, *E-billing* dan variabel pemoderasi dalam penelitian ini adalah Pemahaman internet.

1) Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel dependen adalah jenis variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menurut Sri dan Ita (2009) adalah sebagai berikut :

- Kepatuhan untuk mendaftarkan diri,
- Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang,
- Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak,
- Kepatuhan untuk menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu.
- Kepatuhan dalam mengisi formulir Pajak dengan benar.

Kelima indikator tersebut digunakan sebagai indikator untuk pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur jawaban dari responden. Kuesioner diambil dari penelitian Sri dan Ita (2009) dengan menggunakan 5 point dengan pilihan sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 5.

2) Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel independen adalah jenis variabel yang tidak dipengaruhi variabel lain akan tetapi mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem *E-filing* (X_1) dan *E-billing* (X_2).



a. Penerapan Sistem *E-filing*

E-filing merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan modern yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan melalui sistem online yang *realtime* dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet.

Menurut (Mendra, 2017:226) Terdapat beberapa indikator keuntungan dengan diterapkannya sistem *e-filing* bagi wajib pajak yaitu:

- i. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari),
- ii. Penghitungan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat karena terkomputerisasi,
- iii. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena adanya validasi pengisian SPT
- iv. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas
- v. Tidak merepotkan karena dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

Keenam keuntungan tersebut digunakan sebagai indikator, sebagai dasar untuk pengukuran Penerapan Sistem *E-filing*. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur jawaban dari responden. Kuesioner diambil dari penelitian Nurhidayah (2015) dengan menggunakan 5 point dengan pilihan sebagai berikut Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 5.

b. Penerapan sistem *E-billing*

Sistem *E-billing* merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. Kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui billing system atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Pembuatan kode billing secara elektronik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian SPT dengan memanfaatkan jaringan internet.

Indikator Penerapan Sistem *E-billing* menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) adalah sebagai berikut :

- i. Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data,
- ii. Menghindari dan meminimalisir human eror,
- iii. Mempermudah cara pembayaran,
- iv. Memberikan akses kepada wajib pajak untuk memonitor status atau realisasi pembayaran,
- v. Memberikan keleluasaan wajib pajak untuk merekam data secara mandiri

Kelima indikator tersebut digunakan sebagai indikator untuk pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur jawaban dari responden. Kuesioner diambil dari penelitian Sri dan Ita (2009) dengan menggunakan 5 point dengan pilihan sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 5.

3) Variabel Moderasi

Menurut Sugiono (2013:64) Variabel moderasi adalah jenis variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan langsung antara variabel independen



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai variabel pemoderasi adalah Pemahaman Internet (Z) Pemahaman Internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet. Internet memberikan beberapa manfaat bagi kehidupan sehari-hari, diantaranya:

- a) Memperoleh informasi,
- b) Menambah pengetahuan,
- c) Kecepatan mengakses

Ketiga manfaat tersebut digunakan sebagai indikator, sebagai untuk pengukuran Pemahaman Internet. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur responden. Kuesioner diambil dari penelitian Nurhidayah (2015) dengan menggunakan 5 point dengan pilihan sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 5.

4.5 Jenis dan Sumber Data

4.5.1 Jenis Data

1) Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2014:14) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang telah di kuantitatifkan, jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Gianyar.

2) Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2014:14) data dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, sejarah berdirinya KPP Pratama Gianyar, struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bagian di KPP Pratama Gianyar.

4.5.2 Sumber Data.

1) Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2014:402) data primer adalah sumber datang yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban atas kuisisioner yang dibagikan kepada responden.

2) Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2014:402) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data perusahaan dan dokumentasi.

4.6 Metode Penentuan sampel

4.6.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu menurut Indrianto dan Supomo (2009:115), sedangkan menurut Sugiyono (2014:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar



sebagai Wajib Pajak *e-filing* dan *e-billing* di KPP Pratama Gianyar Tahun 2017 sebanyak 163.886 Wajib Pajak.

4.6.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi, sedangkan menurut Bambang dan Lina (2005:119) sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2014:122) Sampling Insidental adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang secara kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* menurut Sugiyono (2010:131) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Nc^2} \dots\dots\dots (1)$$

$$n = \frac{163.886}{1 + 163.886 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{163.886}{1639,86}$$

$$n = 99,9 \quad \text{(Dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

4.7 Metode Pengumpulan Data

4.7.1 Kuesioner

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel penelitian yang bersangkutan. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Di dalam kuesioner terdapat petunjuk pengisian supaya memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan.

4.7.2 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya harian, sejarah kehidupan (*life histories*), kriteria, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

4.8 Teknik Analisis Data

4.8.1 Uji Instrumen



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Hasil suatu penelitian seharusnya valid dan reliabel, maka mendapatkan hasil tersebut dibutuhkan instrumen yang valid dan reliabel. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52-53) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariate antarmasing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

Hasil analisis korelasi bivariate dapat diketahui dengan melihat output *Cronbach's Alpha* yang ada pada kolom *Correlated Item – Total Correlation*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,30 dengan kriteria pengujian apabila nilai *pearson correlation* < 0,30 maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan bila nilai *pearson correlation* > 0,30 maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari *variakonstruk*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran *one shot* atau pengukuran sekali saja, pengukuran hanya sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dengan teknik *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skalavariabel yang ada. Pengujian dilakukan pada setiap butir pertanyaan pada tiap butir pertanyaan yang variabel. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.

4.8.2 Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:29) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui dua sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan kemudian membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum, sedangkan menurut Ghazali (2016:19) statistik deskriptif dapat memberikan gambaran atau deskriptif mengenai data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) standar deviasi, *variance*, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif menggunakan tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi frekuensi disusun karena jumlah data yang disajikan banyak, sehingga apabila disajikan dalam tabel biasanya menjadi tidak efisien dan kurang komunikatif (Sugiyono, 2014:32).

4.8.3 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas data, pada penelitian ini akan dilakukan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov Test (K-S). Apabila nilai probabilitas signifikan K-S > 0.05, maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi < 5% maka data tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10 maka adanya multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas sedangkan jika varian dari residual antara pengamatan satu dengan lainnya berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas.

Apabila variabel independen signifikan secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependen maka tidak terdapat indikasi terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat apabila dari probabilitas signifikasinya di atas tingkat kepercayaan 5%

4.8.4 Moderated Regression Analysis (MRA)

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji interaksi yang sering disebut dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Teknik analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen dengan menggunakan variabel moderator.

Berikut ini persamaan regresi untuk menentukan jenis variabel pemoderasi menurut Ghazali (2016:219),

$$Y_i = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z_i + \beta_4 X_1 * \beta_5 X_2 * Z_i + \varepsilon \dots \dots \dots 2)$$

Keterangan :

Y_i = kepatuhan Wajib Pajak

α = bilangan konstanta

β = koefisien arah persamaan penelitian

X_1 = penerapan sistem *e-filing*

X_2 = penerapan sistem *e-billing*

Z = jenis variabel moderator

ε = kesalahan pengganggu Y_i

4.8.5 Menilai Goodness of Fit Suatu Model

1) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R^2 , merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 , mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X . Jika nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, namun jika R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh sebab itu, banyak



penelitian menganjurkan untuk menggunakan nilai $AdjustedR^2$ untuk data *crosssectional* relatif rendah (Ghozali, 2016:97)

2) Uji Statistik Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F diketahui dari tabel analisis varian (ANOVA). Untuk mengetahui hasil uji F, hasil regresi akan dibandingkan dengan nilai tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$. Jika signifikansi F lebih kecil dari 0,05 maka model penelitian Fit dengan data.

3) Uji Statistik t (Uji Regresi secara Parsial)

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t -test. "Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen". Uji ini dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05 Ghozali (2016:97). H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila $Sig t \leq \alpha = 0.05$.

H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila $Sig t > \alpha = 0,05$

Kesimpulannya, jika H_0 diterima berarti masing-masing variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika H_0 ditolak berarti variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Perusahaan

5.1.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar terbentuk pada tanggal 11 Desember 2007 sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: PMK 5SS/PMK.01/2007 yang berlokasi di jalan By Pass Dharma Giri Buruan, Gianyar. KPP Pratama Gianyar merupakan hasil pemekaran dari KPP Denpasar Timur, KPPBB Denpasar, KPP Singaraja dan KPPBB Singaraja, yang wilayah kerjanya meliputi 4 (empat) Kabupaten yaitu: Kabupaten Gianyar, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Bangli, dan Kabupaten Karangasem.

KPP Pratama Gianyar juga memiliki 2 (dua) kantor penyuluhan pemangatan dan konsultasi Perpajakan (KP2KP) yaitu KP2KP Ubud yg terletak di jalan Goa Gajah Gianyar dan KP2KP Amlapura Karangasem. Jumlah pegawai di KPP Pratama Gianyar berjumlah 56 (lima puluh enam). KPP Pratama Gianyar mempunyai petugas khusus untuk memberikan pelayanan konsultasi dan pengawasan kepada setiap Wajib Pajak yaitu *Account Representative (AR)*. Dalam mencapai Visi Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

5.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian

5.2.1 Deskripsi Data Sampel

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Gianyar. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak *e-filing* dan *e-billing* pada KPP Pratama Gianyar. Ringkasan pengiriman dan pengambilan kuesioner ditunjukkan dalam Tabel 5.1 sebagai berikut :



Tabel 5.1
Ringkasan Pengambilan Kuesioner

Keterangan	Jumlah WPOP	Persentase WPOP
Kuesioner yang disebar	100	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang dikembalikan	100	100%
Kuesioner yang digunakan	100	100%
Tingkat pengembalian kuesioner (Respon Rate) = $100/100 \times 100\% = 100\%$		
Tingkat pengembalian yang digunakan (Usable Rate) = $100/100 \times 100\% = 100\%$		

Sumber : Data Primer yang diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 5.1 tingkat pengembalian kuesioner Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 100% dan tingkat pengembalian yang digunakan sebesar 100%

5.2.2 Deskripsi Responden

Data penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada responden penelitian yang berjumlah 100 WPOP. Karakteristik responden yang diteliti meliputi: Jenis Kelamin, Umur, dan tingkat pendidikan terakhir dari responden tersebut. Ringkasan mengenai karakteristik disajikan pada Tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	42	42
Perempuan	58	58
Total :	100	100
Umur :		
20-29	23	23
30-39	28	28
40-49	25	25
50-59	24	24
Total :	100	100
Tingkat Pendidikan :		
SMA	33	33
Diploma	16	16



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Sarjana	48	48
Magister (S2)	3	3
Total :	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah (2018)

1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui proporsi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam mematuhi kewajiban membayar maupun melapor pajak. Berdasarkan Tabel 5.2, dapat dilihat bahwa sebagian besar yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu 58 orang responden (58%) dan laki-laki sebanyak 42 orang responden (42%).

2) Umur

Umur responden dapat digunakan sebagai acuan untuk menggambarkan tingkat kedewasaan atau pengalaman seseorang dalam mengambil keputusan. Berdasarkan Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa yang menjadi responden dengan jumlah tertinggi yaitu golongan umur 30-39 tahun sebanyak 28 responden (28%), umur 40-49 tahun sebanyak 25 responden (25%) dan 50-59 tahun sebanyak 24 responden (24%). Jumlah terendah yaitu golongan umur 20-29 tahun sebanyak 23 responden (23%).

3) Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dapat digunakan sebagai indikator untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan intelektualitas yang dimiliki oleh responden. Berdasarkan tabel 5.2 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan Sarjana merupakan responden dengan jumlah tertinggi yaitu sebanyak 48 responden (48%).

5.2.3 Hasil Analisis Data

1) Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52-53) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya butir-butir pernyataan dalam kuesioner adalah apabila total nilai dari *Pearson Correlation* untuk masing- masing butir pernyataan menunjukkan nilai di atas 0,30 maka data dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 5.3

Tabel 5.3
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1	Penerapan Sistem E-filing (X1)	X11	0,740	Valid
		X12	0,710	Valid
		X13	0,719	Valid
		X14	0,707	Valid
		X15	0,605	Valid



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

2	Penerapan Sistem E-billing (X2)	X21	0,843	Valid
		X22	0,828	Valid
		X23	0,676	Valid
		X24	0,804	Valid
		X25	0,518	Valid
3	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,719	Valid
		Y2	0,778	Valid
		Y3	0,654	Valid
		Y4	0,758	Valid
		Y5	0,754	Valid
4	Pemahaman Internet (Z)	Z1	0,518	Valid
		Z2	0,620	Valid
		Z3	0,484	Valid
		Z4	0,747	Valid
		Z5	0,723	Valid

Sumber : Lampiran 5, Data diolah (2018)

Berdasarkan pada Tabel 5.3 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk menjelaskan variabel penelitian dinyatakan valid karena berdasarkan uji validitas di atas menunjukkan nilai *Pearson Correlation* di atas 0,30.

b) Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016:47) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan pada setiap butir pertanyaan pada tiap butir pertanyaan yang variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.4

Tabel 5.4
Hasil uji Reliabilitas

NO	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Penerapan Sistem <i>E-filing</i> (X1)	0,731	Reliabel
2	Penerapan Sistem <i>E-billing</i> (X2)	0,793	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,770	Reliabel
4	Pemahaman Internet (Z)	0,706	Reliabel

Sumber : Lampiran 6, Data diolah (2018)



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Berdasarkan pada Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa semua variabel menunjukkan nilai *Cornbach Alpha* yang $> 0,70$ sehingga dapat dinyatakan reliabel.

2) Uji Statistik Deskriptif

Tabel 5.5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	100	17.00	25.00	20.9300	2.09499
X1	100	17.00	25.00	21.8900	1.99947
X2	100	10.00	25.00	21.1500	2.24452
Z	100	5.00	25.00	21.8400	2.74403
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Lampiran 7, Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 5.5, diketahui bahwa jumlah responden (N) dalam penelitian ini adalah 100 orang. Hasil analisis statistik deskriptif dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Memiliki nilai minimum sebesar 17,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00 dengan nilai rata-rata sebesar 20,93 serta standar deviasi sebesar 2,09499.

b) Variabel Penerapan Sistem *E-filing* (X1)

Memiliki nilai minimum sebesar 17,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00 dengan nilai rata-rata sebesar 21,89 serta standar deviasi sebesar 1,99947.

c) Variabel Penerapan Sistem *E-billing* (X2)

Memiliki nilai minimum sebesar 10,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00 dengan nilai rata-rata sebesar 21,15 serta standar deviasi sebesar 2,24452.

d) Variabel Pemahaman Internet (Z)

Memiliki nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00 dengan nilai rata-rata sebesar 21,84 serta standar deviasi sebesar 2,74403.

3) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat variabel pengganggu atau *residual* yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas data, pada penelitian ini akan dilakukan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov Test (K-S). Apabila nilai probabilitas signifikan K-S $> 5\%$ atau 0,05, maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 5\%$ maka data tidak berdistribusi normal.



Tabel 5.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.67566804
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.833
Asymp. Sig. (2-tailed)		.491

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Lampiran 8, Data diolah (2018)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikansinya 0,293 yang berarti lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *Tolerance Value* > 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* < 10 maka tidak adanya multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Penerapan Sistem <i>E-filing</i> (X1)	0,943	1,061	Tidak terjadi multikolinearitas
Penerapan Sistem <i>E-billing</i> (X2)	0,804	1,243	Tidak terjadi multikolinearitas



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Pemahaman Internet	0,166	6,023	Tidak terjadi multikolinearitas
X1*Z	0,145	6,908	Tidak terjadi multikolinearitas
X2*Z	0,170	5,866	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber :Lampiran 9, Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan semua variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. **Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji statistik yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Glejer*. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut :

Tabel 5.8
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Penerapan Sistem E-filing (X1)	0,880	Tidak terjadi heterokedastisitas
Penerapan Sistem E-billing (X2)	0,504	Tidak terjadi heterokedastisitas
Pemahaman Internet	0,103	Tidak terjadi heterokedastisitas
X1 *Z	0,578	Tidak terjadi heterokedastisitas
X2*Z	0,596	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber : Lampiran 10, Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai profitabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

4) **Moderated Regression Analysis (MRA)**

Penelitian ini menggunakan uji interaksi atau *Moderated Regression Analysis (MRA)*, dimana *MRA* dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi. Analisis ini dibantu dengan menggunakan program SPSS. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 5.7 sebagai berikut :

Tabel 5.9
Hasil Uji Moderated Regression Analysis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.163	.076		-2.131	.036		



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

Penerapan Sistem E-filing	.198	.085	.198	2.320	.022	.668	1.498
Penerapan Sistem E-Billing	.205	.094	.205	2.184	.031	.549	1.823
Pemahaman Internet	.215	.078	.215	2.759	.007	.800	1.250
X1_Z	.217	.094	.217	2.302	.024	.544	1.837
X2_Z	.284	.116	.259	2.440	.017	.432	2.317

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Lampiran 11, Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = -0,163 + 0,198X_1 + 0,205X_2 + 0,215Z + 0,217X_1*Z + 0,284X_2*Z$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1= Penerapan Sistem *E-filing*

X2= Penerapan Sistem *E-billing*

Z = Pemahaman Internet

Berdasarkan persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar -0,163. Hal ini dapat diartikan apabila variabel X1, X2, Z, X1*Z dan X2*Z tidak mengalami perubahan maka Kepatuhan Wajib Pajak sebesar -0,163. Nilai koefisien variabel Penerapan Sistem *E-filing* sebesar 0,198 dengan signifikansi 0,022. Nilai koefisien variabel Penerapan Sistem *E-billing* sebesar 0,205 dengan signifikansi 0,031. Variabel Pemahaman Internet memberikan nilai koefisien 0,215 dengan signifikansi 0,007. Variabel pemoderasi (interaksi antara Penerapan Sistem *E-filing* dan Pemahaman Internet) memberikan nilai koefisien 0,217 dengan signifikansi 0,024. dan Variabel pemoderasi (interaksi antara Penerapan Sistem *E-billing* dan Pemahaman Internet) memberikan nilai koefisien 0,284 dengan signifikansi 0,017. Kelima variabel ini dapat disimpulkan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena memiliki tingkat signifikansi dibawah 0,05. Oleh karena itu, persamaan ini diterima atau dengan kata lain Pemahaman Internet dapat digunakan sebagai variabel pemoderasi dalam penelitian ini.

5) Uji Kelayakan Model

a) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas begitu pula sebaliknya. nilai R² yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini nilai yang digunakan adalah Adjusted R². Adapun hasil pengujian kelayakan model dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 5.8 sebagai berikut:

Tabel 5.10
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

1	.737 ^a	.543	.519	.69340512
---	-------------------	------	------	-----------

a. Predictors: (Constant), X2_Z, Pemahaman Internet, Penerapan Sistem E-filing, Penerapan Sistem E-Billing, X1_Z

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Lampiran 12, Data Diolah (2018)

Berdasarkan hasil dari Tabel di atas nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,519. Hal ini berarti Pemahaman Internet memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* sebesar 51,9% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

b) Uji F

Uji F dikenal dengan uji simultan, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya, jika nilai signifikansi < 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat dan model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 5.9 sebagai berikut:

Tabel 5.11
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	53.804	5	10.761	22.380	.000 ^a
Residual	45.196	94	.481		
Total	99.000	99			

a. Predictors: (Constant), X2_Z, Pemahaman Internet, Penerapan Sistem E-filing, Penerapan Sistem E-Billing, X1_Z

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Lampiran 13, Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 5.11, uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Uji ini dapat dilihat pada nilai *F test* sebesar 22,380 dan signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Sehingga model yang digunakan pada penelitian ini adalah layak untuk uji-t yang menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

c) Uji t (Pengujian Hipotesis)

Uji-t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas (independen) secara individual dalam menerangkan variabel terikat (dependen). Hasil uji-t dalam penelitian ini ditunjukkan seperti pada Tabel 5.9. Adapun pembahasan dari hasil uji-t pada tabel 5.9 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa variabel Penerapan Sistem *E-filing* memiliki nilai koefisien sebesar 0,198 dan nilai koefisien regresinya 2,320 dan signifikan



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

- sebesar 0,022 lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 diterima, yang berarti bahwa Penerapan Sistem *E-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa variabel Penerapan Sistem *E-billing* memiliki nilai koefisien sebesar 0,205 dan nilai koefisien regresinya 2,184 dan signifikan sebesar 0,031 lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 diterima, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Penerapan Sistem *E-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
 - 3) Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi Berdasarkan hasil uji interaksi pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,217 dan nilai koefisien regresinya 2,302 dan signifikan sebesar 0,024 lebih kecil dari 0,05 sehingga H2 diterima, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.
 - 4) Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi Berdasarkan hasil uji interaksi pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,284 dan nilai koefisien regresinya 2,440 dan signifikan sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05 sehingga H2 diterima, dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.

5.2.4 Pemahaman Hasil Penelitian

1) Penerapan Sistem E-filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan Penerapan Sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,198 yang memiliki arah positif menunjukkan semakin baik Penerapan Sistem *e-filing* maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. Penerapan Sistem *e-filing* memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena Penerapan Sistem *e-filing* merupakan salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan Sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Irmayanti (2013) yang menunjukkan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, dimana dalam penelitian tersebut modernisasi sistem administrasi perpajakannya yang terdiri dari restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan *Good Governance*.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Penerapan Sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Penerapan Sistem *e-filing* maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.



2) Penerapan Sistem *E-billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan Penerapan Sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,205 yang memiliki arah positif menunjukkan semakin baik Penerapan Sistem *e-billing* maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat.. Penerapan Sistem *e-billing* memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena Penerapan Sistem *e-billing* merupakan salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

E-billing pajak diadopsi untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung, mengingat pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, persepsi manfaat, memfasilitasi kondisi sikap, terhadap sikap dan niat untuk menggunakan. Oleh karena itu, terbukti bahwa layanan berbasis *e-billing* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dari lembaga pemerintah untuk memfasilitasi pembayaran pajak. *e-billing* sangat memberikan efisiensi dalam pembayaran pajak. Pajak bisa di bayar di manapun dan kapanpun. Bahkan *e-billing* juga meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak yang tinggal di daerah terpencil. Berdasarkan laporan dari pegawai direktorat jendral pajak, Husnurrosyidah menyatakan bahwa *e-billing* berhasil meningkatkan kepatuhan pajak di kabupaaten Kudus. Senada dengan pernyataan Husnurrosyidah, Anwar menyatakan bahwa BMT Amanah Kudus selalu taat pajak, apalagi pembayaran pajak sekarang sangat mudah, bahkan pengelola BMT Amanah sering melakukan pembayaran pajak pada saat hari libur dengan memanfaatkan aplikasi *e-billing*.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Penerapan Sistem *E-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Penerapan Sistem *E-billing* maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

3) Pemahaman Internet memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari 0,05 Jika Interaksi antara Penerapan Sistem *E-filing* dan Pemahaman internet semakin tinggi maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemahaman Internet dapat memperkuat pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena terdapat peningkatan pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak setelah dimoderasi oleh Pemahaman Internet. Dengan adanya pemahaman internet yang dikuasai oleh Wajib Pajak, membuat sistem *e-filing* tersebut berjalan dengan baik dan membuat Wajib Pajak patuh dalam melaporkan atau menyampaikan SPT karena sistem *e-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Nurhidayah (2015) yang menunjukkan hasil terdapat pengaruh positif Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Pemahaman Internet memperkuat pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Pemahaman



Internet yang dimiliki Wajib Pajak akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *E-filing* sehingga semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

4) **Pemahaman Internet memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis keempat yang menyatakan Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05. Jika Interaksi antara Penerapan Sistem *E-billing* dan Pemahaman internet semakin tinggi maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemahaman Internet dapat memperkuat pengaruh Penerapan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena terdapat peningkatan pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak setelah dimoderasi oleh Pemahaman Internet. Dengan adanya pemahaman internet yang dikuasai oleh Wajib Pajak, membuat sistem *e-billing* tersebut berjalan dengan baik dan membuat Wajib Pajak patuh dalam melaporkan atau menyampaikan SPT karena sistem *e-billing* merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Irmayanti (2013) yang menunjukkan hasil terdapat pengaruh positif Penerapan Sistem administrasi perpajakan salah satunya yaitu *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Pemahaman Internet memperkuat pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Pemahaman Internet yang dimiliki Wajib Pajak akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *E-billing* sehingga semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang pengaruh penerapan sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Gianyar dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh positif pada Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini dibuktikan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.519 dan nilai signifikansi sistem *E-filing* sebesar 0,022 dan sistem *E-billing* sebesar 0,031 yang mana nilai dari kedua tersebut lebih kecil dari 0,05 atau lebih kecil dari nilai signifikansi 5%. Hal ini berarti semakin baik Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* maka semakin meningkat Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0,024 yang mana nilainya lebih kecil dari 0,05 atau lebih kecil dari nilai signifikansi 5%. Dengan adanya pemahaman internet yang dikuasai oleh Wajib Pajak, membuat sistem *e-filing* tersebut berjalan dengan baik dan membuat Wajib Pajak patuh dalam melaporkan atau menyampaikan SPT. Semakin baik Pemahaman Internet yang dimiliki Wajib Pajak akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* sehingga semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0,017



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

yang mana nilainya lebih kecil dari 0,05 atau lebih kecil dari nilai signifikansi 5%. Dengan adanya pemahaman internet yang dikuasai oleh Wajib Pajak, membuat sistem e-billing tersebut berjalan dengan baik dan membuat Wajib Pajak patuh dalam melaporkan atau menyampaikan SPT.Pajak bisa di bayar di manapun dan kapanpun. Bahkan *e-billing* juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang tinggal di daerah terpencil. Semakin baik Pemahaman Internet yang dimiliki Wajib Pajak akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-billing* sehingga semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

6.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan untuk dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur ilmiah namun demikian masih memiliki keterbatasan yang dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya supaya diperoleh hasil yang lebih baik. Berikut ini keterbatasan keterbatasan dalam penelitian ini:

- 1) Penelitian ini hanya dilakukan pada Wajih Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar, dimana Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-filing* dan *e-billing* hanyalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga hasil analisis yang diperoleh hanya berlaku pada Wajib Pajak Orang Pribadi
- 2) Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan terjadi bias. Kemungkinan terjadi bias disebabkan adanya perbedaan persepsi antara penelitian dengan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
- 3) Adanya kerahasiaan data Wajib Pajak menyebabkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling insidental yakni pengambilan sampel secara kebetulan.

6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih mensosialisasikan *E-filing* dan *E-billing* dari segi manfaat yang dapat dirasakan oleh Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Hendaknya prosedur penggunaan sistem *E-filing* lebih disederhanakan supaya sistem *E-filing* mudah dipelajari bagi Wajib Pajak yang belum pernah menggunakan sistem *E-filing*.
- 3) Hendaknya Wajib Pajak memanfaatkan internet untuk dapat menambah pengetahuan mengenai penggunaan *E-filing*, *E-billing* dan peraturan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdurrohman, Sisilia. (2015). "Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)." *Jurnal Administrasi Publik*
2. Agustiningih, Wulandari, and IsroahIsroah. (2016). "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta." *Nominal, Barometer Riset Akuntansidan Manajemen*.



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

3. Astuti, Inne Nidya. (2015). "Analisis Penerapan E-filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara." *Jurnal Akuntansi UNESA* 3.3.
4. Diana, Anastasia, and Lilis Setiawati. (2014). "Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini." *Penerbit Andi, Yogyakarta* .
5. Hardiningsih, Pancawati, and Nila Yulianawati. (2011). "Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak." *Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3.2.
6. Havid, Mohamad. (2014). Pengaruh penerapan e-filing terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Studi Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Diss. Universitas Widyatama*,.
7. Husnurrosyidah, Husnurrosyidah. (2017). "Pengaruh E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Bmt Se-Kabupaten Kudus." *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan* 1.1
8. Ilyas, Wirawan B., and Richard Burton. *Hukum Pajak*. Salemba Empat, 2004.
9. Jannah, Afifatul. (2014). Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Efisiensi Pengisian SPT menurut Persepsi Wajib Pajak (Survey terhadap PKP di KPP Pratama Semarang Candisari). *Diss. Universitas STIKUBANK*,.
10. Laihah, Risal CY. (2013). "Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
11. Lie, I., & Sadjiarto, R. A. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. *Tax & Accounting Review*
12. Mutia, Sri Putri Tita. (2014) "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)." *Jurnal Akuntansi* 2.1.
13. Noviani, Nurul Citra. (2012). "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta." *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 1.1
14. Novita, Anastasia Rizqa. (2014). "Pengaruh Efektifitas Penyuluhan, Penerapan Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo)." *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 3.1.
15. Nurhidayah, Sari. (2015). "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten." *Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta* .
16. Rahayu, Sri, dan Ita Salsalina Lingga. (2011). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung X)". *Jurnal akuntansi* 1.2: p-119.
17. Rahman, Abdul. (2010). "Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan." *Bandung: Nuansa* .
18. Riduwan, (2007) "Skala pengukuran variabel-variabel penelitian." *Alfabeta. Bandung* .
19. Sari, Diana. (2013). "Konsep Dasar Perpajakan." *Refika Aditama. Bandung* .
20. Sari, Novi Purnama. (2014). "Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus Pada KPP Madya Malang)." *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 2.1.
21. Sugiharti, Mirza Ayu. (2015). "Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Kpp Pratama Malang Utara Periode 2015)." *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 6.2.



Doi: <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>

22. Theresia, S. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filing. (*Doctoral dissertation*, Widya Mandala Catholic University Surabaya).
23. Wardani, E., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2018). Dampak Dimensi Keadilan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Konteks Tri Hita Karana Di Kpp Pratama Badung Selatan. *Sekolah Tinggi Ilmu (Stie) Ekonomi Triatma Mulya*, 21(2), 99-112.
24. Yuesti, Anik. 2018. Taxpayer Compliance Analysis of Tax Amnesty Application as Effort Improvement of Increasing On Countryincomeand Development through Tax Sector. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org || Volume 7 Issue 5 Ver. V || May. 2018 || PP—29-36
25. Yuesti, Anik. (2017). Perpajakan. AB Publisher: Jogjakarta