

Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Mediasi Niat Menggunakan *E-FILING* Di Kalimantan Timur Tahun 2017

Alan Smith Purba & David Kaluge
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya

Abstract . *This study aims to examine the behavior of taxpayers towards taxpayer compliance by mediating the intention to use e-filing in Indonesia, especially in East Kalimantan. The data source in this study is premier data by conducting a survey of individual taxpayer respondents who have used the e-filling facility from 2015 and filled out the questionnaire provided. Before giving the questionnaire this study used the validity and reability test for each question in the questionnaire. The results of this study indicate that the intention to use e-filling has a significant influence on taxpayer compliance in 2017*

Key Word: *Behavior of Taxpayers, Taxpayer compliance, E-Filling*

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama untuk menentukan jumlah realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Namun, pada kenyataannya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih terbilang rendah. Cerminan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia antara lain dapat ditunjukkan melalui jumlah wajib pajak yang terdaftar, tingkat pengembalian SPT, *tax ratio*, dan *tax gap*.

Rasio pajak (*tax ratio*) adalah perbandingan nilai penerimaan pajak nasional terhadap nilai *gross domestic product* (GDP) atau produk domestik bruto

(PDB). Rasio pajak Indonesia tahun 2014 mencapai angka 12,4%, masih lebih rendah dibandingkan negara-negara ASEAN lain, bahkan dibandingkan dengan target UU Propenas tahun 2000 sebesar 16% (Firdaus, 2015). Faktor yang menyebabkan rendahnya *tax ratio* menurut Zainie (2001) adalah karena adanya perbedaan kepentingan antara otoritas pajak dan wajib pajak. Otoritas pajak memiliki kepentingan untuk mengumpulkan pajak semaksimal mungkin, sedangkan sebaliknya wajib pajak memiliki kepentingan untuk membayar pajak seminimal mungkin. Sehingga wajib pajak akan melakukan berbagai upaya untuk melakukan penghindaran atas beban pajak yang terlalu besar. Selain itu, diungkapkan pula bahwa rendahnya transparansi pelaporan

peredaran usaha, harta dan penghasilan wajib pajak, dan belum maksimalnya tingkat efisiensi administrasi perpajakan juga menjadi faktor rendahnya rasio pajak di Indonesia.

OECD (2015) menyebutkan bahwa sistem pajak dapat memengaruhi penghidupan penduduk miskin dimana pajak penghasilan orang pribadi yang progresif dapat membawa dampak baik langsung maupun tidak langsung. Fakta di Indonesia, penerimaan pajak penghasilan sebagian besar berasal dari badan usaha, berbeda dengan di negara maju seperti Amerika Serikat dimana hampir separuh pajak penghasilan berasal dari orang pribadi (Bappenas, 2011). Data DJP menunjukkan bahwa sekitar 44 juta orang dianggap layak membayar pajak dari 238 juta penduduk Indonesia, namun hanya 8 juta orang yang memenuhi kewajiban perpajakannya (Tresno, Pahala dan Rizky, 2013). Bahkan yang marak menjadi kontroversi pada tahun 2016 ini yaitu DJP melakukan program stimulan untuk meningkatkan perolehan pajak berupa tax amnesty. Fenomena tersebut dapat dianggap menggambarkan tingkat kepatuhan pajak pada orang pribadi masih tergolong rendah.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah dan DJP (Direktorat

Jendral Pajak) menerapkan berbagai kebijakan di bidang perpajakan sebagaimana tertuang dalam Nota RAPBN 2015. Pemerintah juga melakukan kebijakan yang bertujuan untuk menyempurnakan sistem administrasi perpajakan untuk memudahkan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak, antara lain dengan mengembangkan sistem administrasi berbasis IT seperti *e-filing* untuk SPT PPh dan e-faktur untuk PPN (Poesoro, 2014). Modernisasi pada administrasi perpajakan akan mempermudah wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Kepatuhan wajib pajak tercermin dari perilaku wajib pajak atau individu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Secara teoritis perilaku yang dimunculkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku yang ditentukan oleh 3 faktor penentu, yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Teori ini dikemukakan oleh Ajzen (2002), yang dikenal dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya menggunakan kerangka model *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak Wajib Pajak. Model TPB memberikan penjelasan yang signifikan bahwa perilaku

tidak patuh (noncompliance) wajib pajak sangat dipengaruhi oleh variabel sikap, norma subyektif, dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan.

Selanjutnya kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh aspek kompleksitas yang merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi baik secara positif maupun negatif. Devos (2012) dan Sari (2009) berpendapat bahwa kompleksitas dari sistem dan peraturan perpajakan harus dikurangi agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengurangi penggelapan pajak. Sementara itu, Westat (1980) dan IRS (1976) menyatakan bahwa kompleksitas berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak karena kompleksitas menciptakan suatu ketidakpastian sehingga wajib pajak akan berusaha untuk menyelesaikannya dengan meningkatkan kepatuhan mereka.

Selain faktor eksternal tersebut, terdapat pula faktor internal yakni pengetahuan wajib pajak yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Fischer, Wartick dan Mark (1992) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian Chan, Troutman dan O'Bryan (2000) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak

dan keadilan sistem pajak memengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak. Di Indonesia, hasil penelitian Rapina dan Carolina (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan perpajakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

Dengan mendasarkan pada fenomena ketidakpatuhan wajib pajak dan ketidakkonsistenan hasil penelitian di atas, penelitian ini mencoba untuk menguji secara empiris model kepatuhan perpajakan menggunakan variabel kompleksitas administrasi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kepuasan dengan berfokus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi berprofesi sebagai akuntan di Kalimantan Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Harinurdin (2009) menyatakan wajib pajak yang patuh berarti wajib pajak tersebut telah sadar pajak, yaitu memahami akan hak dan kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan benar. Jadi, kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak yang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan

peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya diharapkan akan semakin tinggi dengan semakin tingginya kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak kepada kantor pajak terdekat. Menurut Mardiasmo (2009:29), kewajiban wajib pajak meliputi :

- a. Mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP) sebagai identitas diri wajib pajak yang akan membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan mempermudah otoritas pajak dalam rangka pengawasan administrasi perpajakan.
- b. Menghitung dan membayar pajak sendiri dengan benar
- c. Mengisi dengan benar surat pemberitahuan (SPT) dan melaporkan SPT tersebut ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
- d. Menyelenggarakan pembukuan pencatatan yang sesuai dengan peraturan pajak
- e. Memberikan kemudahan kepada petugas pajak (fiskus) apabila petugas pajak melakukan pemeriksaan, misalnya

memperlihatkan pembukuan, transaksi, dokumen- dokumen, dan memberikan keterangan yang dibutuhkan.

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori perilaku terencana menyatakan bahwa munculnya perilaku ditentukan oleh niat perilaku individu. Hal ini dikarenakan niat berperilaku merupakan motivasi yang memengaruhi perilaku individu. Niat berperilaku mengindikasikan seberapa besar keinginan seseorang untuk mencoba atau menyusun suatu rencana. Niat berperilaku yang kuat akan memengaruhi perilaku individu (Ajzen, 1991:181).

Teori perilaku perencanaan merupakan teori perilaku individu untuk memprediksi perilaku secara lebih akurat. Hal ini dikarenakan teori tersebut dapat memprediksi perilaku yang spesifik dalam kondisi apapun. Teori tersebut berawal dari disiplin ilmu psikologi sosial yang memprediksi perilaku kepatuhan wajib pajak dipandang dari sisi psikologi.

Ajzen (1991:188) mengungkapkan tiga determinan niat berperilaku, yaitu (1) sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), (2) norma subjektif (*subjective norm*), dan (3) kontrol perilaku yang

dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Niat Menggunakan E-Filing

Dillon (2001) mendefinisikan, penerimaan pengguna (*user acceptance*), sebagai keinginan yang ditunjukkan dalam suatu grup pengguna untuk menggunakan teknologi informasi. Adapun penerimaan teknologi didefinisikan sebagai keluasan sebaran dari suatu teknologi pada proses organisasional atau masyarakat dan menjadi bagian utuh dari tugas tugas yang berhubungan dengan proses tersebut (Cooper and Zmud 1990; Fichman and Kemerer 1997).

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pengguna adalah wajib pajak (WP), dan yang dimaksud dengan teknologi informasi adalah e-filing. Sehingga dengan demikian pengertian penerimaan pengguna teknologi informasi oleh wajib pajak (WP) adalah keinginan atau niat yang ditunjukkan oleh wajib pajak untuk menggunakan e-filing, serta keluasan penggunaan e-filing yang diserap oleh wajib pajak untuk melakukan suatu proses organisasional yang dalam hal ini adalah pelaporan pajak.

Kompleksitas Administrasi Perpajakan

Administrasi pajak adalah segala cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak (Mardiasmo, 2009:67). Menurut Milliron (1985), kompleksitas pada administrasi pajak terdiri dari dua aspek, yaitu kelengkapan instruksi dan kerumitan formulir pajak. Instruksi yang lengkap dan mudah dipahami dapat membantu wajib pajak untuk memahami tata cara pengisian formulir secara tepat, sehingga dapat meminimalkan kesalahan wajib pajak. Kerumitan formulir berkaitan dengan tingkat kesulitan wajib pajak dalam mengisi formulir administrasi pajak yang ada. Jika formulir yang digunakan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dirasa cukup sulit dan rumit oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan lebih merasa malas dan enggan untuk mengisinya.

Rumitnya administrasi perpajakan dapat menimbulkan kompleksitas bagi wajib pajak. Menurut Sari (2009), rumit dan kompleksnya administrasi pajak akan membuat wajib pajak sulit untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga perlu dilakukan penyederhanaan dalam administrasi perpajakan yang berlaku supaya lebih mudah untuk dipahami dan dilaksanakan. Namun menurut Forrest dan Sheffrin (2002), penyederhanaan

administrasi perpajakan tidak cukup efektif untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa kompleksitas administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan dalam arti luas sebagai alat pembelajaran. Grant dan Baden-Fuller (2004) berpendapat bahwa pengetahuan adalah salah satu alat untuk melakukan pembelajaran dan saling bertukar pengetahuan (knowledge sharing) dengan pihak lain. Pertukaran ini akan meningkatkan pemahaman dan keahlian individu pada suatu bidang yang ditekuninya.

Tingkat pengetahuan memengaruhi perilaku seseorang. Spilker (1995) mengungkapkan bahwa pengetahuan yang tinggi akan sangat menunjang kualitas hasil kerja seseorang, di samping mampu mengatasi kerumitan pekerjaan yang dihadapi seseorang. Tubbs (1992) menambahkan jika individu memiliki pengetahuan yang memadai, maka individu dapat mendeteksi tentang apa dan bagaimana suatu aktivitas bisa terjadi.

Pengetahuan dalam bidang perpajakan merupakan alat pembelajaran

pajak bagi wajib pajak untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Rapina dan Carolina (2011) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak. Informasi tersebut digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, seperti mengambil keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Kepuasan

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman individu dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. User satisfaction dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (usefulness) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual.

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna sistem mempunyai seperangkat manfaat yang

diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas.

Dalam penelitian ini, variabel kepuasan digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh kepuasan terhadap niat untuk menggunakan e-filing yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian ekplanatori yang dilakukan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995), penelitian eksplanatori (*explanatory research*) merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variable-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini bersifat penjelasan dan bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna mengembangkan teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survey tipe confirmatory research yang didasarkan pada

pengambilan data melalui kuesioner (Hartono, 2008:45).

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan gabungan dari seluruh elemen yang membentuk suatu peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang sama dan menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2002:33). Sampel merupakan bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Populasi penelitian ini adalah para akuntan di Kalimantan Timur yang merupakan wajib pajak orang pribadi.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berprofesi sebagai akuntan yang terdaftar di IAI wilayah Kaltim. Profesi akuntan disini meliputi akuntan publik, akuntan manajemen (perusahaan), akuntan pemerintah dan akuntan pendidik. Peneliti memilih unit analisis tersebut karena akuntan dianggap lebih memahami mengenai perpajakan dan perkembangannya. Oleh karena itu, untuk dapat menjelaskan perilaku individu atas niat menggunakan e-filing dan kepatuhan wajib pajak dapat di wakili oleh akuntan.

Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan prosedur sampling dengan memilih orang yang terseleksi berdasarkan ciri- ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang terkait dengan ciri-ciri populasi (Ferdinand, 2002:22). Dalam metode sampling ini terdapat dua jenis teknik sampling, yaitu judgement dan quota sampling. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan judgement sampling, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa responden adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian (Hartono, 2008:68). Kriteria sampel yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Wajib pajak orang pribadi dengan profesi akuntan yang terdaftar di IAI wilayah Kaltim
2. Wajib pajak orang pribadi yang telah memanfaatkan fasilitas e-filling pada tahun pajak 2015 yang lalu.
3. Berprofesi sebagai akuntan, baik akuntan publik, akuntan manajemen (perusahaan), akuntan pemerintah dan akuntan pendidik
4. Wajib pajak tersebut bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil koefisien jalur kompleksitas administrasi pajak, pengetahuan perpajakan dan kepuasan terhadap niat menggunakan *e-filling* dapat dilihat pada tabel 1. berikut.

Tabel 1. Koefisien Jalur

Variabel independen	Variabel dependen	Beta	t	p-value
X ₁	Z	0.652	3.264	0.002
X ₂		0.654	3.605	0.001
X ₃		0.181	1.207	0.234
R ² = 0.240 n = 50				

Pengaruh kompleksitas administrasi pajak terhadap niat menggunakan *e-filling*

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan hasil analisis jalur dari pengaruh positif variabel kompleksitas administrasi pajak terhadap niat menggunakan *e-filling* ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.652 dan hasil ini menunjukkan signifikan dengan probabilitas sebesar 0.002 ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan kompleksitas administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *e-filling*. Semakin tinggi kompleksitas administrasi pajak maka

semakin besar niat Wajib Pajak menggunakan *e-filling*.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap niat menggunakan e-filling

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan terhadap niat menggunakan *e-filling* ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.654 dan probabilitas sebesar 0.001 ($p < 0,05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *e-filling*. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin besar niat Wajib Pajak menggunakan *e-filling*.

Pengaruh kepuasan terhadap niat menggunakan e-filling

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak terhadap niat menggunakan *e-filling* ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 1.207 dan probabilitas sebesar 0.234 ($p > 0,05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*.

Hasil koefisien jalur kompleksitas administrasi pajak, pengetahuan perpajakan dan kepuasan, niat menggunakan *e-filling*

terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Koefisien Jalur

Variabel independen	Variabel dependen	Beta	t	p-value
X ₁	Y	-0.146	-1.232	0.224
X ₂		-0.896	-8.163	0.000
X ₃		-0.148	-1.823	0.075
Z		0.603	7.658	0.000
R ² = 0.788 n = 50				

Pengaruh niat menggunakan e-filling terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil tabel analisis jalur menunjukkan bahwa niat menggunakan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.603 dan probabilitas sebesar 0.000 ($p < 0,05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa niat menggunakan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi niat Wajib Pajak menggunakan *e-filling* maka semakin besar kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh kompleksitas administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel intervening niat menggunakan e-filling

Direct effect (DE) kompleksitas administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.146 dan probabilitas sebesar

0.224 ($p > 0,05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa kompleksitas administrasi pajak tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Indirect effect* (IE) kompleksitas administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel *intervening* niat menggunakan *e-filling* ($\rho_{x1z} \times \rho_{zy}$) sebesar $0.652 \times 0.603 = 0.393$. Probabilitas hubungan variabel kompleksitas administrasi pajak terhadap niat menggunakan *e-filling* sebesar 0.002 ($p < 0.05$). Probabilitas hubungan variabel niat menggunakan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa kompleksitas administrasi pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui niat menggunakan *e-filling*.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel *intervening* niat menggunakan *e-filling*

Direct effect (DE) pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.896 dan probabilitas sebesar 0.000 ($p < 0,05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Indirect effect* (IE) pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel *intervening*

niat menggunakan *e-filling* ($\rho_{x2z} \times \rho_{zy}$) sebesar $0.654 \times 0.603 = 0.394$. Probabilitas hubungan variabel pengetahuan perpajakan terhadap niat menggunakan *e-filling* sebesar 0.001 ($p < 0.05$). Probabilitas hubungan variabel niat menggunakan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui niat menggunakan *e-filling*.

Pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel *intervening* niat menggunakan *e-filling*

Direct effect (DE) kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.148 dan probabilitas sebesar 0.075 ($p > 0,05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Indirect effect* (IE) kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel *intervening* niat menggunakan *e-filling* ($\rho_{x3z} \times \rho_{zy}$) sebesar $0.181 \times 0.603 = 0.109$. Probabilitas hubungan variabel kepuasan Wajib Pajak terhadap niat menggunakan *e-filling* sebesar 0.234 ($p > 0.05$). Probabilitas hubungan variabel niat menggunakan *e-filling* terhadap

kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui niat menggunakan *e-filling* baik secara langsung maupun tidak langsung.

SIMPULAN

Perilaku wajib pajak dengan mediasi menggunakan *e-filling* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa kompleksitas administrasi pajak, pengetahuan perpajakan dan kepuasan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan hasil 0.05 sedangkan dengan mediasi melalui *e-filling* untuk kompleksitas administrasi tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil 0.224 dibawah nilai signifikan

Dengan demikian saran yang diajukan untuk penelitian ini adalah lebih meningkatkan pengetahuan administrasi perpajakan yang berkompeten dan profesional melalui pelatihan atau seminar yang bisa diadakan dari KPP serta para akuntan swasta maupun public lebih mempelajari administrasi perpajakan agar bisa memahami *e-filling*

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*. 50, 179-211.
- Ajzen, I. 2002. Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32: 665-683.
- Ajzen, I. 2006. Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations. September (Revised January, 2006). *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Azmi, A, C dan N. G Bee. 2010. The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model. *Electronic Journal of e-Government* Volume 8 Issue 1: 13 - 22
- Brown, Robert E. dan Mark J Mazur. 2003. IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement. *National Tax Journal*, Vol. 56, Iss.: 3.
- Chan CW, Troutman CS, O'Bryan D. 2000. An Expanded Model of Taxpayer Compliance: Empirical Evidence from the United States and Hong Kong. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 9: 83-103
- Cooper, R.B., dan R.W. Zmud. 1990. Information Technology Implementation Research: A Technology Diffusion Approach. *Management Science* Vol. 36 (2): 123-139
- Cox, S. P. dan R. J. I. Eger. 2006. Procedural complexity of tax administration: The road fund case. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 18(3): 259-283

- Devos, K. 2012. The Impact of Tax Professionals Upon the Compliance Behavior of Australian Individual Taxpayers. *Revenue Law Journal*. Vol. 22 Issue.1, Article 2
- Dillon, A. 2001. User acceptance of information technology. *Encyclopedia of human factors and ergonomics*. London: Taylor & Francis
- Ferdinand, Augusty. 2002. Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen. FE UNDIP. Semarang
- Fichman, R.G dan C.F Kemerer. 1997. The assimilation of software process innovations: An organizational learning perspective. *Management science* 43 (10): 1345-1363
- Fischer C. M, Wartick. M, Mark. M (1992). Detection Probability and Tax-payer Compliance: A Review of the Literature. *Journal of Accounting Literature*. 11: 1-4
- Firdaus, Ahmad Heri. 2015. *Perpajakan di Indonesia: sebuah Anomali? Disampaikan pada seminar nasional "Anomali Perpajakan di Indonesia*. Institut Bisnis dan Informatika Kwin Kian Gie. 16 Juni 2015
- Forest, A., and Sheffrin, S. M. 2002. Complexity and Compliance. An Empirical Investigation. *National Tax Journal*, LV No.1, 75-88
- Gangl, Katharina; Eva B. Hofmann; Maria Pollai; Erich Kirchler. 2012. The Dynamics of Power and Trust in the "Slippery Slope Framework" and its Impact on the Tax Climate. *SSRN Working Paper* No. 2024946. tersedia di- <http://ssrn.com/abstract=2024946>
- Grant, Robert M dan Charles Baden-Fuller. 2004. A Knowledge Accessing Theory of Strategic Alliances. *Journal of Management Studies*. Volume 41, Issue 1: 61–84
- Harinurdin, E. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei-Agustus 2009, hlm 96-104, Volume 16, No.2.
- Hair, J.F, Black, W.C.,Babin, B.J.,Anderson, R.E.,and Tatham, R.L. 2008. *Multivariate data analysis*, 6th ed.,NJ, Pearson Prentice Hall.
- Hair, J.F., Ringle, C.M., Sarstedt, M., 2011. PLS-SEM: indeed a silver bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice* 19 (2): 139-151.
- Hartono, J. dan Abdillah, W. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartono, J. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Hartono, J. 2008. *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartono, J. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Hidayat, Rusdi N.; Bambang Widjanarko Otok; Eddy Poernomo; Nur Asikin Amin. 2015. Taxpayer Compliance Modelling of Business Sectors Hotel in Mataram using Partial Least Square. *International Journal of*

- Academic Research* . May 2015, Vol. 7 Issue3A: 249-254
- Kementerian PPn/Bappenas. Optimalisasi penerimaan pajak pembangunan. 26 Juli 2011. Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 235/KMK.03/2003 tentang Tata Cara PenentuanWajib Pajak Patuh.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: KEP-213/PJ/2003 tentang Tata CaraPenentuan Wajib Pajak Patuh.
- Latan, H dan Ghozali, Imam. 2012. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro. Semarang. Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Milliron, V. C. 1985. An Analysis of the Relationship Between Tax Equity and Tax Complexity. *The Journal of the American Taxation Association*: 19–33
- Mohammad Zaki Hussein, 2015. *Fakta Singkat Pajak Indonesia*. tersedia online: Inkrispena.org/fakta-singkat-pajak-indonesia
- Mujiyati; Karmila; Septiyara Wahyuningtyas. 2016. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta). *Prosiding Seminar Nasional dan The 3rd Callfor Syariah Paper FEB UMS*
- Mustikasari, E. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol X (21): 99-120
- Palil, M.R. dan A.F. Mustapha. 2011. The Evolution and Concept of Tax Compliance in Asia and Europe. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5 (11), 557-563. Preacher, K.J and Hayes, A.F. 2004. SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behaviour Research Methods, Instruments and Computers*. 36 (4), 717-731.
- Poesoro, Adri A.L. 2015. *Proyeksi Penerimaan Pajak Indonesia 2015-2019*. Inside Tax. Puspita, A.F. 2013. *Analisis Keprilaku Individu Atas Kepatuhan Wajib Pajak Badan : Model Kepatuhan Perpajakan (Studi pada Hotel di Kota Malang dan Batu)*. Tesis. Universitas Brawijaya. Malang. Tidak dipublikasi
- Putra, Altahida Irhash; Fauzan Misra dan Firdaus. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Perusahaan Manufaktur Di Kota Padang). *ProsidingSNA XVI 2013*, Manado.
- Rapina, Jerry dan Y. Carolina. 2011. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Jurnal Riset Akuntansi*, Volume III No 2
- Sari,Y.Y. 2009. *Pengaruh Undang-undang dan Peraturan Pajak, Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak, Kepercayaan Kepada Aparat Pajak, dan Tekanan Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Wajib Pajak Badan di Kota Banjarmasin)*. Tesis. Universitas Brawijaya, Malang. Tidak dipublikasi

- Seddon, P. B. dan Min-Yen Kiew. 1994. Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of Information Success. *AJIS*, Vol 4, No.1
- Setiana, Sinta; Tan Kwang En; Lidya Agustina. 2010. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara). *Jurnal Akuntansi* Vol.2 No.2 November 2010: 134-161
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi. PT. Pustaka LP3ES. Jakarta
- Slemrod, J. dan S. Yitzhaki. 2001. Integrating expenditure and tax decisions: the marginal cost of funds and the marginal benefit of projects. *National Tax Journal*, Vol. 54(2):189-201
- Solimun. 2010. *Analisis Multivariat Pemodelan Struktural Metode Partial Least Square- PLS*. Penerbit CV. Citra. Malang
- Spilker, B. 1995. The effects of time pressure and knowledge on key word selection behavior in tax research. *The Accounting Review*, 70 (1): 49-7
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: SE-13/PJ.331/2003 tentang Tata Cara Penentuan Wajib Pajak Patuh.
- Tallaha, Affiza Mohd; Zaleha Abdul Shukor dan Norul Syuhada Abu Hassan. 2014. Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters? *Jurnal Pengurusan* (40): 91 - 101
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., and Lauro, C. 2005. PLS Path Modelling. *Computational Statistics and Data Analysis*, Vol. 48: 159-205.
- Tresno, Indra Pahala, dan Selvy Ayu Rizky. 2013. Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E- Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*
- Tubbs, R.M. 1992. The Effect of Experience on the Auditor's Organization and Amount of Knowledge. *The Accounting Review*, Vol. 67 (4): 783-801
- Wang, Y.S. 2002. The Adoption of Electronic Tax Filing Systems: An Empirical Study. *Government Information Quarterly*, vol. 20: 333-352.
- Westat. 1980. Individual Income Tax Compliance Factors Study: Qualitative Research Results. *Prepared for the Internal Revenue Service*, Contract no. TIR-78-50, February 4 1980.
- Wintrobe, R., and Gerxhani, K. 2001. Tax Evasion and Trust : A Comparative Analysis. *The Accounting Review*. Vol.76 (5): 343-359
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime." *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2: 117-132

Wowor, Ricky Alfiando; Jenny Morasa; Inggriani Elim. 2014. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-Filling. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3: 1340-1349

Zainie, Abdullah. 2001. Substansi Konsep Undang-Undang Pengampunan Pajak. *Berita Pajak*, 15 Februari 2001, No. 1437: 31–34