

DAMPAK PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) KANTOR WILAYAH JAKARTA SELATAN

Martini^{1*}, Stephanus Yoseph Penawang², Taqwa Putra Budi Purnomo³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur

*E-mail korespondensi: martini@budiluhur.ac.id

Informasi Artikel

Received: 17 Oct 2019
Revised: 27 Oct 2019
Accepted :15 Dec 2019
Online: 30 Dec 2019

Keywords: *e-Registration, e-Filling, e-SPT, e-Billing, Kepatuhan Wajib Pajak*
Tipe Artikel : *Research paper*



Diterbitkan oleh Fakultas
Ekonomi Universitas Islam
Attahiriyah

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of the implementation of e-system (e-egistration, e-filling, e-SPT and e-billing) taxation on the level of compliance of individual taxpayers in paying taxes. The location of the study was conducted at the South Jakarta Regional Tax Office. This research is a quantitative study using primary data sources. The results showed that, the application of e-Registration and the application of e-Billing had a positive and significant effect on the level of compliance of individual taxpayers, while the application of e-Filling and application of e-SPT did not significantly influence the level of compliance of individual taxpayers. The level of tax compliance can be influenced by the application of e-system by 44.6%, the rest is influenced by other factors outside this study such as service quality, tax penalties and e-invoicing

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system (e-egistration, e-filling, e-SPT dan e-billing)* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pajak Daerah Jakarta Selatan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, aplikasi *e-Registrasi* dan penerapan *e-Billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan aplikasi *e-Filling* dan aplikasi *e-SPT* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tingkat kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh penerapan *e-system* sebesar 44,6%, sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini seperti kualitas layanan, sanksi pajak dan *e-faktur*

Pedoman Sitasi: Martini, M., Penawang, S.Y., & Budi Purnomo, T.P. (2019). DAMPAK PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) KANTOR WILAYAH JAKARTA SELATAN. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(S1), 755 - 766

1. Pendahuluan

Sampai saat ini kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian masyarakat tentang apa dan bagaimana pajak serta ribet dalam melakukan perhitungan dan pelaporan. Namun harus ada upaya yang dilakukan agar masyarakat sadar sepenuhnya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka kewajiban perpajakan akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan (pajak.go.id).

Jika dibandingkan dengan negara-negara lain, sebagai negara berkembang, Indonesia memiliki rasio penerimaan pajak yang relatif rendah dibanding Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Data Kementerian Keuangan menyebutkan bahwa rasio pajak Indonesia setara dengan 12,7% dari PDB. Jika dibandingkan dengan rasio pajak Australia dan Afrika Selatan yang mencapai 27% atau negara Asia tenggara, rasio tersebut masih relatif lebih rendah. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatatkan realisasi pelaporan SPT Tahunan hingga 1 April 2019 baru setara 61,7%. Realisasi ini masih menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah.

Langkah yang dapat diambil oleh pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara melakukan modernisasi pada sistem administrasi perpajakan. Dalam rangka mempermudah wajib pajak melaporkan kewajiban perpajakannya, Direktorat Jendral Pajak membuat administrasi perpajakan modern dengan menggunakan teknologi informasi dengan pelayanan berbasis e-system seperti e-registration, e-spt, e-filing, e-billing. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif. Pembaharuan e-system perpajakan ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Widjaja dan Siagian, 2017).

Hal ini tentu saja harus dibarengi dengan pengelolaan administrasi yang baik serta upaya pendidikan untuk membangun kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Karena pajak bersifat memaksa, persepsi masyarakat akan terus bersifat negatif terhadap pemerintah jika tidak dirasakan manfaat atas pajak yang mereka bayarkan. Hal ini dapat berdampak pada banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2017) menemukan bahwa penerapan sistem administrasi e-Registration mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. e-Registration biasa disebut dengan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online. Sistem aplikasi ini merupakan bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang terhubung dengan perangkat komunikasi data untuk mengelola proses pendaftaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung atas self assessment system, dimana yang menetapkan kewajiban perpajakan secara akurat dan tepat waktu dalam membayar serta melaporkan kewajiban pajak menjadi tanggung jawab dari wajib pajak itu sendiri. Tetapi hasil penelitian berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmah, Fauziati, dan Muslim (2018) yang menunjukkan bahwa e-registration tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menemukan fakta bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. E-filing merupakan cara dalam menyampaikan SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui website Direktorat Jendral Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). E-filing ini adalah bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan dalam pembuatan dan penyerahan laporan

SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak, sehingga akan berdampak meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Solekhah, dan Supriono (2018) yang menunjukkan bahwa e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini, Nurlaela, dan Chomsatu (2017) menemukan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak akan dituntun secara langsung dalam pengisian SPT, agar lebih mudah, cepat, dan akurat merupakan sebagian dari kelebihan aplikasi e-SPT. Jika dibandingkan dengan cara manual, e-SPT juga jauh lebih unggul. Hal ini karena Wajib Pajak tidak lagi harus mengisi sendiri form SPT tanpa adanya panduan langsung dalam menghitung besaran pajak. Kelebihan lain dari e-SPT adalah efisien dalam melakukan penyimpanan data yang dimiliki Wajib Pajak. Pelaporan e-SPT menggunakan sistem komputer juga dapat mengurangi jumlah sumber daya manusia (SDM) yang diperlukan dalam melakukan perhitungan dan perekaman data, hal tersebut dikarenakan sistem komputer yang secara otomatis dapat melaksanakan perintah perhitungan dengan cepat akurat. Kelebihan lain yang dimiliki oleh e-SPT dalam memakai sistem komputer yaitu wajib pajak dapat dengan baik mengorganisasikan data perpajakan secara sistematis. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Agnys (2018) yang menyatakan bahwa e-spt tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Widjaja dan Siagian (2017) membuktikan bahwa e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan prima dan pengawasan intensif merupakan konsep atas modernisasi perpajakan dengan pelaksanaan good governance. Salah satu wujud dari sistem administrasi modern yang efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan adalah menerapkan E-Billing (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017). Ketika Wajib Pajak memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak dan merasakan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka dapat membuat wajib pajak semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Piranka (2018) yang menemukan bahwa e-billing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya Self Assesment System. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dampak atas penerapan e-system terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah Jakarta Selatan. Dikarenakan terjadi ketidakkonsistenan hasil, maka dirasa perlu melakukan pengkajian ulang tentang "Dampak Penerapan e-system Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kantor Wilayah Jakarta Selatan".

1. Kajian Pustaka

Theory of Planned Behavior (TPB)

Menurut theory of planned behavior, perilaku manusia didasarkan atas tiga jenis pertimbangan yaitu: Behavioral beliefs (keyakinan perilaku), yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dari perilaku dan evaluasi hasil atas perilaku tersebut (beliefs strength and outcome evaluation). Keyakinan perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku baik atau buruk; Normative beliefs (keyakinan normatif), yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs and motivation to comply). Keyakinan normatif mengakibatkan tekanan sosial yang dirasakan atau norma subyektif (subjective norm); dan Control beliefs (keyakinan kontrol), yaitu keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat perilaku seseorang (control beliefs) dan persepsi tentang seberapa kuat faktor tersebut (perceived power). Keyakinan kontrol menimbulkan kontrol berperilaku yang dipersepsikan.

Relevansi dari theory of planned of behavior dengan penelitian ini adalah bahwa perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya maka akan terjadi perilaku tax compliance (kepatuhan pajak). Dimana niat untuk patuh ditentukan oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Technology Acceptance Model (TAM)

Langkah utama yang harus diambil dalam menghadapi kemajuan teknologi informasi adalah mempersiapkan pengguna teknologi untuk menerima dan menggunakan teknologi. TAM mendasarkan diri pada Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikemukakan Handayani dan Harsono (2016). TRA menjelaskan adanya reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Sayekti dan Putarta (2016) menyatakan bahwa TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem teknologi informasi baru. TAM merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah sistem.

Relevansi dari Technology Acceptance Model (TAM) dengan penelitian ini adalah bahwa perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi dari pengguna teknologi informasi. Apabila teknologi yang diseiakan ini dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak, maka tingkat kepatuhan yang dimiliki akan semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika teknologi ini kurang atau bahkan tidak diterima dengan baik oleh wajib pajak sebagai pengguna maka hal ini juga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

e-Registrasion dan kepatuhan wajib pajak

e-registration mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui online. Menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung self assessment system, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut. Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2017) menemukan bahwa penerapan sistem administrasi e-Registration mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan sistem e-registrasion maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat

H1 : e-Registrasion berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

e-Filling dan kepatuhan wajib 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. Penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dalam penelitian tersebut modernisasi sistem administrasi perpajakan 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

H2 : e-Filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

e-SPT dan kepatuhan wajib pajak

Pelaporan SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dinilai lebih efisien dari pada menggunakan SPT manual, sehingga dengan menggunakan e-SPT wajib pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah, karena dalam penerapan e-SPT wajib pajak dapat memenuhi kebutuhan data yang cepat dan akurat dari pihak petugas pajak karena dalam pelaporannya menggunakan sistem komputer. Pelaporan e-SPT menggunakan sistem komputer juga dapat meminimalkan jumlah sumber daya manusia (SDM) dalam perhitungan dan perekaman data, hal tersebut dikarenakan sistem komputer yang secara otomatis dapat melaksanakan perintah perhitungan dengan cepat akurat. Kelebihan lain yang dimiliki oleh e-SPT dalam memakai sistem komputer yaitu wajib pajak dapat dengan baik mengorganisasikan data perpajakan secara sistematis. Sulistyorini, Nurlaela, dan Chomsatu (2017) menemukan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan pentingnya peran e-SPT baik dari sisi wajib pajak maupun DJP sehingga sistem ini dituntut untuk memberikan kualitas penerapan sistem yang baik, semakin baik penerapan sistem e-SPT akan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H3 : e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

e-Billing dan kepatuhan wajib pajak

Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan good governance. E-Billing merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan. E-billing pajak diadopsi untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung, mengingat pelayanan publik. 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 dimanapun dan kapanpun. Bahkan e-billing juga meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak yang tinggal di daerah terpencil. Widjaja dan Siagian (2017) membuktikan bahwa e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa e-billing merupakan bentuk kemudahan dalam pembayaran pajak sehingga meningkatkan kepatuhan pajak.

H4 : e-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Metodologi

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan melakukan survei, yakni dengan berkunjung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan melakukan komunikasi untuk penyebaran kuesioner kepada narasumber (wajib pajak)

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah Jakarta Selatan. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka pengambilan sampelnya dilakukan dengan menggunakan rumus Wibisono dalam Riduwan dan Akdon (2013) sebagai berikut :

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{1.96}{0.20} \right)^2$$

$$n = 96.04 = 97 \text{ responden (pembulatan)}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

Za/2 = Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 % (1,960) dan 90 % (1,645).

E = Tingkat ketetapan yang digunakan untuk mengemukakan besarnya error maksimum 20%

Dari perhitungan di atas dapat diketahui sampel dalam penelitian ini minimal adalah 97 responden.

Operasional Variabel Penelitian

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y), variabel independennya adalah E-System (X) yang terdiri atas e-Registration, e-Filing, e-SPT, dan e-Billing. Dimensi dan indikator variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini diambil menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017). Dimensi variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan indikatornya adalah (1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri, (2) Kewajiban menghitung perpajakannya, (3) Kewajiban membayar perpajakannya, (4) Kewajiban melaporkan perpajakannya.

Dimensi dan indikator variabel Penerapan e-Registration dalam penelitian ini diambil menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017). Dimensi variabel e-registration dalam penelitian ini adalah Wajib pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP secara online. Sedangkan indikatornya adalah (1) Kesadaran mendaftarkan NPWP, (2) Pengetahuan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, (3) Efektifitas terhadap system perpajakan.

Dimensi dan indikator variabel Penerapan e-Filing dalam penelitian ini diambil menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016). Dimensi variabel e-filing dalam penelitian ini adalah Wajib pajak dapat melaporkan SPT secara online. Sedangkan indikatornya adalah (1) Kecepatan pelaporan SPT, (2) Lebih hemat dan lebih ramah lingkungan, (3) Penghitungan lebih cepat, (4) Kemudahan pengisian SPT, (5) Kelengkapan data pengisian SPT, (6) Tidak merepotkan.

Dimensi dan indikator variabel Penerapan e-SPT dalam penelitian ini diambil menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017). Dimensi variabel e-spt dalam penelitian ini adalah Wajib pajak dapat mengisi dan menghitung SPT secara online. Sedangkan indikatornya adalah (1) Kemudahan, (2) Manfaat, (3) Pelaporan.

Dimensi dan indikator variabel Penerapan e-Billing dalam penelitian ini diambil menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016). Dimensi variabel e-billing dalam penelitian ini adalah Kebijakan sistem pembayaran secara online. Sedangkan indikatornya adalah (1) Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data, (2) Menghindari dan meminimalisir human eror, (3) Mempermudah cara pembayaran, (4) Memberikan akses kepada wajib pajak untuk memonitor status atau realisasi pembayaan, (5) Memberikan keleluasaan wajib pajak untuk merekam data secara mandiri.

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Teknik analisis data yang digunakan yakni uji instrumen penelitian. Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan untuk melihat apakah alat pengukuran dapat menghasilkan data yang relevan dan memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengujian kembali. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan yakni: uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Pengaruh independen variabel terhadap dependen variabel dapat diketahui dengan melakukan analisis regresi linier berganda.

4. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini telah lolos uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas serta uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Persamaan regresi dalam penelitian ini, sebagai berikut :

$$Y = \beta + X1 + X2 + X3 + X4 + e$$

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 2.372 + 0.310e\text{-Regristrasion} + 0.123e\text{-Filling} + 0.252e\text{-SPT} + 0.208e\text{-Billing} + e$$

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 : Penerapan e-Regristrasion
- X2 : Penerapan Sistem e-Filling
- X3 : Penerapan e-SPT
- X4 : Penerapan e-Billing
- e : Error

Dari pengujian diatas, maka dapat diketahui bahwa :

Nilai Konstanta sebesar 2.372 artinya jika variabel Penerapan e-Regristrasion (X1), Penerapan Sistem e-Filling (X2), Penerapan e-SPT (X3) dan Penerapan e-Billing (X4) nilainya adalah 0, maka Kepatuhan Wajib pajak (Y) adalah sebesar 2.372. Koefisien regresi variabel Penerapan e-Regristrasion (X1) sebesar 0.310 artinya adalah peningkatan nilai Penerapan e-Regristrasion sebesar 1 akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.310. Koefesien ini bernilai positif berarti terjadi pengaruh positif antara Penerapan e-Regristrasion dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) . Semakin baik Penerapan e-Regristrasion maka akan semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y), begitu pula sebaliknya.

Koefisien regresi variabel Penerapan Sistem e-Filling (X2) sebesar 0.123 artinya adalah peningkatan nilai Penerapan Sistem e-Filling sebesar 1 akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.123. Koefesien bernilai positif antara Penerapan Sistem e-Filling dengan Kepatuhan Wajib pajak (Y), semakin baik Penerapan Sistem e-Filling belum tentu mengakibatkan semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y), begitu pula sebaliknya.

Koefisien regresi variabel Penerapan e-SPT (X3) sebesar 0.252 artinya adalah peningkatan nilai Penerapan e-SPT sebesar 1 akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.252. Koefesien ini bernilai positif berarti terjadi pengaruh positif antara Penerapan e-SPT dengan Kepatuhan Wajib pajak (Y). Semakin baik Penerapan e-SPT belum tentu mengakibatkan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak (Y), begitu pula sebaliknya. Koefisien regresi variabel Penerapan e-Billing (X4) sebesar 0.208 artinya adalah peningkatan nilai Penerapan e-Billing sebesar 1 akan mengakibatkan Kepatuhan Wajib pajak (Y) sebesar 0.208. Koefesien ini bernilai positif berarti terjadi pengaruh positif antara Penerapan e-Billing dengan kinerja auditor (Y). Semakin baik Penerapan e-Billing maka akan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak (Y), begitu pula sebaliknya.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi dari model summary, dimana koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model Summary diketahui Koefisien Determinasi/KD/Adjusted R Square menunjukkan 0,446 artinya sebesar 44.6% dari nilai Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan oleh variabel Penerapan e-Regristrasion, Penerapan Sistem e-Filling, Penerapan e-SPT dan Penerapan e-Billing. Sedangkan sisanya sebesar 55.4% (100% - 44.6%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian seperti misalnya pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, hokum pajak, sikap rasional.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Berikut adalah hasil pengolahan uji kelayakan model penelitian. Dari Uji F diperoleh angka Sig. diketahui sebesar $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak H_a diterima. Hasil Uji F menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

Uji Hipotesis Penelitian (Uji T)

Hasil koefisien regresi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Uji Hipotesis Penelitian

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
(Constant)	2.372	1.453		1.632	.105
Penerapan_eRegristrasion	.310	.113	.232	2.746	.007
Penerapan_eFilling	.123	.088	.162	1.391	.167
Penerapan_eSPT	.252	.134	.191	1.888	.061
Penerapan_eBilling	.208	.105	.224	1.988	.049

Intepretasi atas hasil Uji T pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

Nilai Sig untuk koefisien variabel Penerapan *e-Regristrasion* (X1) adalah sebesar $0,007 < 0,05$. Ho ditolak dan Ha diterima. Hal tersebut berarti variabel Penerapan *e-Regristrasion* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Sig untuk koefisien variabel Penerapan Sistem *e-Filling* (X2) sebesar $0,167 > 0,05$. Ho diterima dan Ha ditolak. Hal tersebut berarti variabel Penerapan Sistem *e-Filling* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Sig untuk koefisien variabel Penerapan *e-SPT* (X3) sebesar $0,061 > 0,05$. Ho diterima dan Ha ditolak. Hal tersebut berarti variabel Penerapan Sistem *e-SPT* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai Sig untuk koefisien variabel Penerapan *e-Billing*(X4) sebesar $0,049 < 0,05$. Ho ditolak dan Ha diterima. Hal tersebut berarti variabel Penerapan *e-Billing* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan *e-Regristrasion* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Penerapan *e-Regristrasion* secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), perilaku manusia didasarkan atas tiga jenis pertimbangan yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subyektif (*subjective norm*), dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) mengarah pada pembentukan niat perilaku (*intention*). Perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya maka akan terjadi perilaku *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dimana niat untuk patuh ditentukan oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan yang dimiliki oleh wajib pajak. (Susmita dan Supadmi, 2016). *e-Registration* mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui online. Sehingga semakin baik penerapan sistem *e-Regristrasion* maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Sulindawati dan Wahyuni (2017), dan penelitian Widjaja dan Siagian (2017) yang menemukan bahwa penerapan sistem administrasi *e-Registration* mempunyai pengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Penerapan Sistem *e-Filling* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA), menjelaskan adanya reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Sayekti dan Putarta (2016) menyatakan bahwa teori ini merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem teknologi informasi baru. Teori ini merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah sistem. Pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan aplikasi *e-Filling* dinilai lebih efisien daripada menggunakan

SPT manual, sehingga dengan menggunakan *e-Filling* wajib pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakan. Keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *e-Filling* memakai sistem komputer dan internet sehingga wajib pajak dapat dengan baik mengorganisasikan data perpajakan secara sistematis, dan cepat serta terjaga kerahasiaan data pajak yang telah dilaporkan. Kelebihan lain dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-Filling* wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di kantor pajak maupun tempat melaporkan SPT Tahunan lain (*dropbox*). Tidak berpengaruhnya sistem *e-Filling* ini dapat disebabkan karena meskipun *e-Filling* sudah mudah digunakan tetapi belum efisien bagi wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan karena wajib pajak sudah paham terhadap pengetahuan pajak tetapi belum paham terhadap teknologi informasi tentang kemudahan adanya sistem *e-Filling*. Sehingga banyak wajib pajak yang masih datang ke KPP daripada memanfaatkan adanya sistem *e-Filling* atau berbasis elektronik. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Solekhah, dan Supriono (2018), tetapi tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016), Pratami, Sulindawati dan Wahyuni (2017), Husnurrosyidah dan Suhadi (2017), serta penelitian Widjaja dan Siagian (2017) yang menemukan bahwa penerapan sistem administrasi *e-Filling* mempunyai pengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan *Theory Technology Acceptance Model (TAM)*, menjelaskan bagaimana para pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang tersedia. Jika teknologi yang disediakan diterima dengan baik oleh wajib pajak maka hal ini akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, jika teknologi tersebut kurang diterima dengan baik oleh wajib pajak, maka hal ini juga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana user/pengguna menerima sebuah sistem. *e-SPT* merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tidak berpengaruhnya *e-SPT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ini dikarenakan sebagian wajib pajak beranggapan bahwa menyampaikan SPT tahunan terlalu rumit terutama bagi mereka yang tidak mengetahui undang-undang perpajakan yang mengatur besarnya pajak terutang yang harus dibayar oleh wajib pajak. Banyak wajib pajak tidak mau tahu kewajiban setelah mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa keberatan untuk membayar pajak. Saat ini banyak masyarakat yang telah mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan mendapat NPWP karena untuk memudahkan atau sebagai salah satu syarat untuk meminjam uang yang diperbankan atau instansi lainnya wajib mempunyai NPWP, tetapi wajib pajak kurang memahami bahwa setelah memiliki NPWP, mereka tidak boleh lalai untuk melakukan penyampaian SPT dan membayar pajak. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Sulindawati dan Wahyuni (2017), dan penelitian Widjaja dan Siagian (2017) yang menemukan bahwa penerapan sistem administrasi *e-Filling* mempunyai pengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Penerapan *e-RegISTRATION* secara signifikan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan *Theory of Reasoned Action (TRA)*, menjelaskan adanya reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Sayekti dan Putarta (2016) menyatakan bahwa teori ini merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem teknologi informasi baru. Teori ini merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah sistem. *E-Billing* merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan. *E-Billing* pajak diadopsi untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung, mengingat pelayanan publik. 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 dimanapun dan kapanpun. Bahkan *e-Billing* juga meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak yang tinggal di daerah terpencil. Sehingga semakin baik penerapan sistem *e-Billing* maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Sulindawati dan Wahyuni (2017), Husnurrosyidah dan Suhadi (2017), serta penelitian Widjaja dan Siagian (2017) yang menemukan bahwa penerapan sistem administrasi *e-Billing* mempunyai pengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

5. Keterbatasan Studi

Manajemen talenta berbasis budaya lokal memiliki keterbatasan dalam hal aksesibilitas yang dibutuhkan, karena ini merupakan bagian dari jasa logistik. Penelitian selanjutnya masih diperlukan terutama dalam hal penelitian terhadap regulasi untuk memperkuat ekonomi digital di daerah.

6. Kesimpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah : penerapan *e-RegISTRATION* berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak; penerapan *e-Filling* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; dan penerapan *e-Billing* berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Implikasi

Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah sebagai berikut : pertama, Kantor Pelayanan Pajak terus menjaga kestabilan sistem khususnya untuk *e-RegISTRATION* agar Wajib Pajak tetap bertanggung jawab atas kewajiban perpajakannya sendiri. Kedua, Kantor Pelayanan Pajak agar terus melakukan sosialisasi dan pelatihan-pelatihan terkait dengan penggunaan sistem *e-Filling* agar fasilitas yang telah disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketiga, Kantor Pelayanan Pajak agar terus melakukan sosialisasi dan pelatihan agar wajib pajak paham bahwa kewajiban wajib pajak tidak hanya sebatas mendaftar dan memperoleh NPWP, tetapi setelah itu mereka juga punya kewajiban untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Ke-empat, Kantor Pelayanan Pajak terus menjaga kestabilan sistem khususnya untuk *e-Billing* agar Wajib Pajak tetap bertanggung jawab atas kewajiban perpajakannya sendiri dengan mudah kapanpun dan dimanapun mereka berada.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada : Orang tua, Suami, Anak dan Keluarga penulis atas segala perhatian, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis; Bapak Kasih Hanggoro, MBA yang memberikan dukungan pada penyelesaian penelitian ini baik moril maupun materiil; Bapak Dr. Amir Indrabudiman P., SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Bapak Dr. Krisna Adiyarta M. selaku Direktur Lembaga Riset Universitas & Akademi Sekretari Budi Luhur; dan Rekan-rekan sejawat yang tidak dapat kami sampaikan satu per satu

Referensi

- Agnys, Dewi Eryna. 2018. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Penerapan *E-System* Perpajakan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus. Naskah Publikasi Universitas Muria Kudus
- Husnurrosyidah dan Suhadi. 2017. Pengaruh *E-Filling*, *e-Billing* dan *e-Faktur* Terhadap Kepatuhan pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan Vol.1 No. 1 Hal. 97-106
- Lesmana, Desy., Delfi Panjaitan., dan Muatiara Maimunah. 2017. *Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB)*. Jurnal Infestasi Vol.13 No.2 Hal.354-366

- Piranka, Tania. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, *E-Billing* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pontianak Timur. *Jurnal Kajian Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi UNTAN* Vol.7 No.2
- Pratami, Luh Putu Kania Asri Wahyuni., Ni Luh Gede Emi Sulindawati, dan Made Arie Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol.7 No. 1 Tahun 2017 Hal. 1-11
- Rahmah, Try Syilfani. 2018. Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ejurnal.bunghatta* Vol.13 No.1
- Sayekti, Fran. dan Pulasna Putarta. 2016. Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol.9 No.3 Hal 196-209
- Solekhah, Puput. dan Supriono. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology* Vol.1 No.1
- Sulistiyorini, Murniati., Siti Nurlaela, dan Yuli Chomsatu. 2017. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional dan Internasional UNIMUS*, Hal 371-379
- Susmita, Putu Rara., dan Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *e-Filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 14.2 Hal.1239-1269
- Wibisono, Dermawan. 2013. *Panduan Penyusunan Skripsi. Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: ANDI
- Widjaja, Helen dan Arthur Jaya Siagian. 2017. Analisis Penerapan *E-System* Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self-Assesment System* Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*. Vol. XXII No.03 Hal. 440-447
- <https://bppk.kemenkeu.go.id> diakses 15 Maret 2019
- <https://www.kemenkeu.go.id> diakses 15 Maret 2019
- <https://www.money.kompas.com> diakses 15 Maret 2019
- <https://www.online-pajak.com> diakses 15 Maret 2019
- <https://www.Pajak.go.id> diakses 15 Maret 2019

Profil Penulis

Martini, SE, M.Akt adalah dosen tetap di bidang akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Budi Luhur Jakarta. Memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi di Universitas Budi Luhur Jakarta. Mendapatkan gelar Magister dari Ilmu Akuntansi di Universitas Budi Luhur Jakarta. Minat penelitian umumnya dalam bidang keuangan dan perpajakan. Penulis dapat dihubungi di martini@budiluhur.ac.id

This page intention to blank...