PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI DI KOTA MALANG

Oleh:

***) Iva Yuliana Pratama**

****) Nur Diana**

*****) M. Cholil Mawardi**

Universitas Islam Malang

Email: iva21fds@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of implementation the e-filing system to taxpayer compliance with internet understanding as a moderating variable in Malang. The data is primary data and the population is Tax Service Office in Malang. The sample are 100 respondents by purposive sampling method. The existence of this research is expected to be able to add and develop insights, information, as well as thinking and science that are particularly related to the research topic.

The results of this study indicate that (1) Simultaneous research proves that the independent variables influence simultaneously or jointly on the dependent variable. (2) Partial research proves that the independent variable, namely the application of the e-filing system, has a positive and significant effect on taxpayer compliance. This means that the higher the application of the e-filing system that is applied at the North Malang Pratama Tax Service Office, the higher the level of tax compliance. (3) Research shows that internet understanding variables can moderate the effect of applying e-filing systems to taxpayer compliance. This means that the higher the internet understanding of taxpayers towards the internet that supports the implementation of e-filing systems in the North Malang Pratama Tax Service Office can improve the level of tax compliance.

Keyword: *Application of e-filing systems, tax compliance, internet understanding*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak bersifat wajib dan memaksa yang harus dibayar masyarakat namun kontraprestasi pajak yang dibayarkan tidak dapat dirasakan secara langsung untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat. Pemerintah menggunakan pajak sebagai belanja negara yang meliputi belanja pemerintah pusat, transfer ke daerah dan dana desa.

Sistem pemungutan pajak adalah suatu proses pemungutan pajak dimana wajib pajak diwajibkan membayar pajak terutang kepada pemerintah. Sistem pemungutan pajak yang diakui di Indonesia ada 3 yaitu *Withholding System*, *Self Assessment System*, dan *Official Assessment System*. Indonesia telah mengganti sistem pemungutan pajak dari sistem *Offical Assessment* menjadi sistem *Self Assessment.* Pada sistem *Self Assessment System* wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang – undangan perpajakan (www.pajak.go.id).

Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia (APBN) tahun 2018, penerimaan negara diestimasikan sejumlah Rp1.894,7 triliun. Estimasi dana yang akan diterima berasal dari pendapatan pajak sejumlah Rp1.618,1 (Seribu Enam Ratus Delapan Belas Koma Satu) triliun, pendapatan lain pemerintah selain dari pajak sejumlah Rp275,4 (Dua Ratus Tujuh Puluh Lima Koma Empat) triliun dan penerimaan dari hibah sejumlah Rp1,2 (Satu Koma Dua) triliun. Pencapaian target yang sudah direncanakan diharapkan dapat tercapai melalui berbagai kegiatan yang akan dilakukan pemerintah yakni melalui peningkatan dalam bidang perpajakan serta Kepabeanan dan Cukai dilakukan dengan peningkatan kualitas data dan Sistem Informasi Perpajakan agar lebih modern mengikuti perkembangan teknologi terkini dan selalu dilakukan perbaharuan, melalui penggunaan system *e-filing, e-form* dan *e-faktur* serta menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (www.kemenkeu.go.id)

Reformasi perpajakan perlu dilakukan agar masyarakat mampu tertib melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. *E-filing* adalah fasilitas yang membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan dalam hal penyampaian SPT menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet dan dapat dilakukan secara seketika (*online* dan *realtime*). Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal

Pajak (DJP) 2018 menunjukkan sampai tahun 2019 pengguna *e-filing* baru mencapai 55% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Dapat dikatakan kesadaran pelaporan pajak melalui *e-filing* masih rendah. Hal tersebut berdasarkan hasil laporan kinerja yang terlihat dalam rasio penerapan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2015 - 2019 belum mencapai 100% (www.pajak.go.id).

Penggunaan sistem *e-filing* membutuhkan koneksi internet, maka apabila ingin menggunakan *e-filing* pengguna diwajibkan dapat menggunakan internet. Namun dalam kenyataannya, banyak masyarakat Indonesia yang belum mampu menggunakan internet. Berdasarkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia tahun 2018, hasil survei penetrasi pengguna internet didapat 64,8% dari total populasi penduduk Indonesia yang dapat mengoperasikan internet (AJPII, 2018:6-8).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi di Kota Malang."

Kontribusi penelitian ini secara teoritis mengimplementasikan dan dapat mengembangkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengukur sejauh mana sistem memiliki upaya dalam menyediakan manfaat atau keuntungan individu warga yang menilai manfaat dan resiko penggunaan sistem. Persepsi kemudahan akan memudahkan warga negara khususnya wajib pajak dalam menilai dan memahami nilai dalam sistem *online*. Persepsi kemudahan penggunaan calon pengguna dalam menggunakan sistem aplikasi tertentu yang meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu penelitian ini diharapkan memberi manfaat praktis yaitu bagi pihak DJP khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, penelitian ini diharapkan mampu membantu petugas pajak terkait pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga Direktorat Jenderal Pajak mampu melakukan pembaharuan dalam meningkatkan teknologi untuk dapat memberikan pelayanan lebih baik untuk Wajib Pajak dan dapat meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan serta pengembangan informasi tentang pelaporan SPT bagi Wajib Pajak khususnya bagi peneliti sendiri dan para pembaca.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak

Menurut Soemahamidjaja pajak merupakan pungutan yang sifatnya wajib dan diambil untuk memenuhi kepentingan negara berdasarkan ketentuan hukum yang dapat berupa uang atau barang dan berfungsi menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa gabungan untuk mencapai kesejahteraan umum (Waluyo, 2017:3).

Pajak berfungsi sebagai penerimaan negara yang digunakan untuk menjalankan perekonomian negara dalam rangka kesejahteraan umum. Kesejahteraan negara diharapkan terus meningkat. Oleh sebab itu pajak diharapkan dapat berkontribusi dalam mendukung pembangunan yang dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara yang hendak dicapai. Pada umumnya terdapat 2 fungsi pajak yakni fungsi anggaran dan fungsi pengaturan (Mardiasmo, 2016:4).

Sistem perolehan pajak dapat dilakukan melalui 3 (tiga) *stelsel*, yaitu stelsel nyata, stelsel anggapan dan stelsel campuran (Waluyo, 2017:16). Stesel nyata yaitu pemungutan pajak yang dipungut dari pendapatan yang secara langsung diterima wajib pajak sehingga pajak ditarik pada tahun berakhirnya pajak, yaitu sesudah pendapatan yang sebenarnya diterima. Stesel anggapan yaitu pemungutan pajak yang dipungut melalui dasar perkiraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Stelsel campuran yaitu gabungan antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Penentuan besarnya pajak dihitung dengan cara, pada mulanya pajak ditentukan besarnya di awal tahun dengan dasar suatu perkiraan, selanjutnya ketika penghasilan pada akhir tahun telah diketahui, maka besarnya pajak yang dipungut disesuaikan dengan penghasilan yang diterima.

Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban perpajakan menurut ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. Wajib pajak juga memiliki arti sebagai subjek pajak yang mempunyai objek pajak berupa penghasilan yang didasarkan norma – norma hokum. Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang telah melakukan hak dan kewajiban pajak sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku (Rahman, 2010:32). Ada dua

macam kepatuhan dalam perpajakan yakni kepatuhan formal merupakan wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan formal dalam peraturan perpajakan dan kepatuhan material merupakan wajib pajak telah memenuhi isi yang tertuang dalam undang – undang perpajakan.

Syarat wajib pajak patuh yaitu penyampaian surat pemberitahuan dengan tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak untuk seluruh jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah mendapat izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, laporan keuangan memperoleh pendapat WTP selama 3 tahun berturut turut, dan tidak pernah dipidana karena melaksanakan tindak pidana di bidang perpajakan

Indikator kepatuhan wajib pajak terdiri dari beberapa hal yaitu patuh melakukan registrasi, patuh dalam menghitung dan membayar pajak yang harus dibayarkan, patuh dalam membayar angsuran pajak yang belum terbayarkan dan kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

Penerapan Sistem *E-Filing*

E-filing adalah fasilitas pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem yang terhubung dengan internet dan dapat dilakukan secara seketika kepada DJP.

Pelaksanaan sistem *e-filing* mempunyai manfaat untuk Wajib Pajak menggunakan situs Direktorat Jenderal Pajak yakni SPT dapat disampaikan dengan cepat dan dapat dilakukan kapan serta dimanapun yakni dalam kurun waktu 24 jam dalam sehari, pelaporan SPT meminimalkan biaya yang dikeluarkan, sistem komputer membantu perhitungan SPT yang lebih cepat, pengisian SPT dalam bentuk *wizard* memberikan kemudahan bagi wajib pajak, adanya validasi setelah melakukan pengisian SPT memungkinkan kelengkapan data yang disetorkan wajib pajak, pemakaian kertas lebih sedikit sehingga lebih ramah lingkungan.

Pemahaman internet

Menurut James dan Marakas (2010:34), internet merupakan jaringan komputer yang berkembang dengan pesat dalam mencukupi kepentingan bisnis, pendidikan, dan pemerintah yang menghubungkan jutaan komputer dan pemakainya di dunia. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dinyatakan bahwa

internet merupakan jaringan secara global yang menghubungkan semua komputer yang digunakan untuk kebutuhan bisnis, pendidikan, pemerintah maupun pribadi.

Internet selain digunakan untuk tujuan militer juga dapat memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam kegiatan sehari - hari, antara lain mendapatkan informasi tentang tata cara menggunakan dan pertumbuhan sistem *e-filing*, menambah pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan yang berguna bagi wajib pajak dan internet memberikan akses yang cepat bagi Wajib Pajak dalam mengakses penyampaian *e-filing*.

Hasil Penelitian Terdahulu

Nurhidayah (2015) melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten". Hasil penelitian menyatakan bahwa Penerapan Sistem *E-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh variabel Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Lado (2018) melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY)". Penelitian tersebut menyatakan bahwa Penerapan Sistem *E-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Pemahaman Internet tidak memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

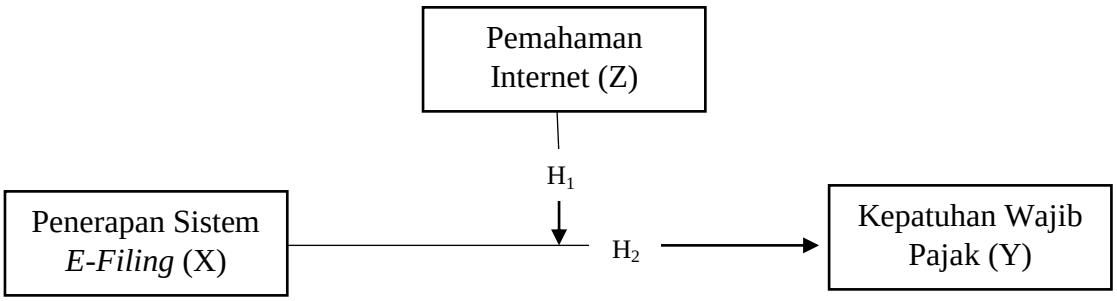
H_1: Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

H_2: Pemahaman internet memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang

Kerangka konseptual

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka dapat dibentuk kerangka konseptual yaitu:



METODOLOGI PENELITIAN

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian korelasional. Penelitian koresional merupakan bagian dari penelitian yang menggambarkan tingkat keterkaitan antara dua variabel atau lebih dengan tidak melaksanakan perubahan terhadap data yang sudah ada (Creswell, 2015:664). Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk memperlihatkan keterkaitan antara variabel, memeriksa teori dan mencari gambaran umum yang memiliki nilai perkiraan (Sugiyono, 2013:14). Penelitian ini dilakukan di Kantor Pajak Pratama Malang Utara Kota Malang. Waktu penelitian dimulai pada Oktober 2019 - selesei.

Penelitian ini menggunakan data primer. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria sampel. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pertanyaan tentang masalah yang berhubungan dengan obyek yang diteliti. Obyek dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak yang pernah menggunakan sistem *e-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara Kota Malang.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sekumpulan orang yang memiliki spesifikasi khusus (Indrianto & Supomo, 2009:115). Populasi digunakan untuk mengetahui keseluruhan subyek data dalam penelitian yang dapat memberikan informasikan dalam penelitian yang dilakukan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak di Kota Malang. Penghitungan besarnya sampel dari populasi penelitian dapat menggunakan rumus Slovin (Guilford and Frucher, 1973) yaitu:

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

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis

Kriteria sampel :

1. Wajib Pajak yang mempunyai NPWP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah melakukan perhitungan pajak yang harus dibayar dan memperhitungkan pemungutan atau pemotongan pajak yang telah dipungut pihak lain.

Metode Analisa Data

Teknik analisa data yang dipergunakan dalam menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Moderated Regression Analysis (*MRA*).* Definisi *Moderated Regresson Analysis* (MRA) menurut Ghozali (2011:229) yaitu:

"Dalam MRA digunakan pendekatan analitik yang mempertahankan integritas sampel dan merupakan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel pemoderasi. Berikut ini persamaan regresi untuk menentukan jenis variabel pemoderasi:

$Yi = \alpha + \beta 1Xi + \varepsilon$…….. 1)

$Yi = \alpha + \beta 1Xi + \beta 2Zi + \varepsilon$……..... 2)

$Yi = \alpha + \beta 1Xi + \beta 2Zi + \beta 3Xi * Zi + \varepsilon$…… 3)

Keterangan:

Yi = Kepatuhan Wajib Pajak
α = Bilangan Konstanta
ß = Koefisien arah persamaan penelitian
X = Penerapan sistem e-filing
Z = jenis variabel moderator
ε = Kesalahan pengganggu

Apabila persamaan ke-2 dan ke-3 tidak berbeda secara signifikan maka Z bukanlah variabel moderator, melainkan variabel independen."

Untuk menguji keberadaan Z apakah benar sebagai *pure moderator, quasi moderator*, atau bukan variabel moderating, dapat diamati dengan kriteria sebagai berikut (Tambunan, 2013):

a. *Pure moderator*, apabila pengaruh dari Z terhadap Y*Xi pada output kedua, salah satunya signifikan.
b. *Quasi moderator*, apabila pengaruh dari Z terhadap Y pada output pertama dan pengaruh interaksi Z*Xi pada output kedua-duanya signifikan.
c. Bukan moderator, apabila pengaruh dari Z terhadap Y pada output pertama dan pengaruh interaksi Z*Xi pada output kedua, tidak ada satupun yang signifikan.

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan responden yaitu Wajib Pajak yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sebanyak 100 Wajib Pajak yang dijadikan sebagai sampel dengan jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang sebanyak 92.713. Perhitungan penentuan jumlah sampel memakai rumus *Slovin* dengan taraf kesalahan sebesar 10%. Berikut disajikan perhitungan penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian:

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

$$n = \frac{92713}{1 + 92713(0{,}1)^2}$$

$$n = 100$$

Dari total 110 lembar kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, kuesioner yang diterima oleh peneliti berjumlah 100 lembar kuesioner. Kuesioner yang

tidak diterima peneliti sejumlah 10 lembar. Kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 100 lembar, sedangkan kuesioner yang tidak dapat diolah tidak ada, karena semua kuesioner dijawab dengan lengkap.

Sebelum dilakukan analisis data, dilakukan serangkaian pengujian kualitas data, uji normalitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan rincian sebagai berikut:

Uji Kualitas Data

A. Uji Validitas

Uji validitas dimanfaatkan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas menggunakan tingkat signifikasi 5% dengan kriteria pengujian apabila nilai *pearson correlation* < r tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* > r tabel maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid Dengan menggunakan responden sebanyak 100 dan nilai signifikan 5% maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195.

Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing item variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	**Item**	**Nilai *pearson correlation***	**r table**	**Keterangan**
Penerapan Sistem *E-Filing* (X)	X.1	0,664	0,195	Valid
	X.2	0,718	0,195	Valid
	X.3	0,768	0,195	Valid
	X.4	0,726	0,195	Valid
	X.5	0,683	0,195	Valid
	X.6	0,722	0,195	Valid
	X.7	0,690	0,195	Valid
	X.8	0,649	0,195	Valid
	X.9	0,755	0,195	Valid
	X.10	0,661	0,195	Valid
	X.11	0,727	0,195	Valid
	X.12	0,599	0,195	Valid
	X.13	0,788	0,195	Valid
	X.14	0,628	0,195	Valid
	X.15	0,658	0,195	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,637	0,195	Valid
	Y.2	0,647	0,195	Valid
	Y.3	0,843	0,195	Valid
	Y.4	0,834	0,195	Valid

Variabel	Item	Nilai *pearson correlation*	r table	Keterangan
	Y.5	0,756	0,195	Valid
	Y.6	0,768	0,195	Valid
	Y.7	0,785	0,195	Valid
	Y.8	0,718	0,195	Valid
	Y.9	0,626	0,195	Valid
Pemahaman Internet (Z)	Z.1	0,782	0,195	Valid
	Z.2	0,835	0,195	Valid
	Z.3	0,821	0,195	Valid
	Z.4	0,813	0,195	Valid
	Z.5	0,820	0,195	Valid
	Z.6	0,862	0,195	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 25, 2019

Hasil analisis penelitian mengenai uji validitas terlampir pada Tabel 1 yang menyatakan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai *pearson correlation* > r tabel sebesar 0,195 sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam kuesioner adalah valid. Pertanyaan terdiri dari 30 pertanyaan yang masing-masing terbagi dalam variabel Penerapan Sistem *E-Filing* 15 pertanyaan, variabel Kepatuhan Wajib Pajak 9 pertanyaan, dan variabel Pemahaman Internet 6 pertanyaan.

B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimanfaatkan untuk menilai suatu kuesioner yakni indikator dari variabel. Kuesioner dianggap handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan selalu stabil dari waktu ke waktu. Instrumen dapat dianggap handal apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien *Cronbach Alpha*	Keterangan
Penerapan Sistem *E-Filing* (X)	0,922	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,891	Reliabel
Pemahaman Internet (Z)	0,904	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 25, 2019

Hasil analisis penelitian mengenai pengujian reliabilitas terlampir pada Tabel 2 yang menyatakan bahwa semua variabel – variabel dalam penelitian mempunyai nilai koefisien *Cronbach Alpha* > 0,60 dengan nilai variabel penerapan sistem *e-filing* sebesar 0,922, kepatuhan wajib pajak sebesar 0,891 dan pemahaman internet sebesar 0,904. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat uji regresi, variabel residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *kolmogorov smirnov*. Jika nilai probabilitas signifikan K-S ≥ 0,05 maka distribusi data dinyatakan sudah memenuhi asumsi normalitas. Untuk melihat normal atau tidaknya data, dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.15558044
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.062
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 25, 2019

Hasil analisis penelitian mengenai uji normalitas terlampir pada Tabel 3 yang menyatakan bahwa nilai signifikansi *Asiymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,167 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov*, data berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Penjabaran dari penghitungan uji asumsi model regresi diuraikan sebagai berikut:

A. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui apakah terdapat multikolinieritas dapat diketahui dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance value* ≥ 0,10 dan nilai VIF ≤ 10, maka model regresi terbebas dari problem multikolinieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	*Tolerance*	VIF	Keterangan
X (Penerapan Sistem *E-Filing*)	0,572	1,749	Non Multikolinieritas
Z (Pemahaman Internet)	0,572	1,749	Non Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 25, 2019

Hasil analisis penelitian mengenai pengujian multikolinieritas terlampir pada Tabel 4 yang menyatakan bahwa nilai variabel penerapan sistem *e-filing* dan pemahaman internet didapat nilai *tolerance* sebesar 0,572 dan nilai VIF sebesar 1,749. Berdasarkan hasil analisis masing – masing variabel independen menyatakan bahwa nilai tolerance ≥ 0,10 dan nilai VIF ≤ 10 sehingga hasil analisis mengenai uji multikolinieritas menyatakan bahwa kedua variabel independen tersebut tidak menunjukkan gejala multikolinieritas dalam model regresi.

B. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser* dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikan > 0,05 maka model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Hasil dari pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* disajikan dalam Tabel 5

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
2	(Constant)	-.605	1.766		-.343	.733
	Sistem E-Filing	.074	.044	.223	1.697	.093
	Pemahaman Internet	-.032	.096	-.044	-.331	.741

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji *Glejser*)

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 25, 2019

Hasil analisis penelitian mengenai pengujian heterokedastisitas terlampir pada Tabel 5 yang menyatakan bahwa nilai signifikansi variabel sistem *e-filing* sebesar

0,093 dan variabel pemahaman internet sebesar 0,741. Seluruh variabel menyatakan probabilitas signifikansi > 0,05 sehingga tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen RES2. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis *Moderated Regression Analysis (*MRA*)*

Analisis *Moderated Regression Analysis (*MRA*)* digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel pemoderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil *Moderated Regression Analysis (*MRA*)* dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 Model 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551[a]	.303	.296	3.315

a. Predictors: (Constant), Penerapan Sistem E-Filing

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	468.773	1	468.773	42.656	.000[b]
	Residual	1076.987	98	10.990		
	Total	1545.760	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Penerapan Sistem E-Filing

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.642	2.727		4.269	.000
	Penerapan Sistem E-Filing	.355	.054	.551	6.531	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 6 Model 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	.602[a]	.362	.349	3.188

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Internet, Penerapan Sistem E-Filing

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	559.949	2	279.974	27.548	.000[b]
	Residual	985.811	97	10.163		
	Total	1545.760	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Pemahaman Internet, Penerapan Sistem E-Filing						

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
2	(Constant)	8.704	2.800		3.109	.002
	Penerapan Sistem E-Filing	.220	.069	.341	3.176	.002
	Pemahaman Internet	.457	.153	.321	2.995	.003
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Tabel 6 Model 3

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.643[a]	.413	.395	3.073
a. Predictors: (Constant), Sistem E-FilingxPemahaman Internet, Sistem E-Fiiling, Pemahaman Internet				

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3	Regression	639.039	3	213.013	22.553	.000[b]
	Residual	906.721	96	9.445		
	Total	1545.760	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Sistem E-FilingxPemahaman Internet, Sistem E-Fiiling, Pemahaman Internet						

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
3	(Constant)	62.857	18.908		3.324	.001
	Sistem E-Fiiling	-.917	.398	-1.422	-2.302	.024
	Pemahaman Internet	-2.110	.899	-1.483	-2.347	.021
	Sistem E-FilingxPemahaman Internet	.053	.018	3.251	2.894	.005
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Data primer yang diolah, SPSS 25

Model regresi berdasarkan hasil analisis pada tabel 6 diatas adalah:

$$\mathbf{Y1 = \alpha + \beta 1Xi + \varepsilon}$$

$$\mathbf{Y = 11{,}642 + 0{,}355X_{0{,}000} + \varepsilon}$$

$$\mathbf{Y2 = \alpha + \beta 1Xi + \beta 2Zi + \varepsilon}$$

$$\mathbf{Y = 8{,}704 + 0{,}220X_{sig.0{,}002} + 0{,}457Z_{sig.0{,}003} + \varepsilon}$$

$$\mathbf{Y3 = \alpha + \beta 1Xi + \beta 2Zi + \beta 3Xi{*}Zi + \varepsilon}$$

$$\mathbf{Y = 62{,}857 - 0{,}917Xsig.\ 0{,}024 - 2.110Z\ sig.\ 0{,}021 + 0{,}053XZ_{sig.\ 0{,}005} + \mathcal{E}}$$

Untuk menguji keberadaan Z apakah benar sebagai *pure moderator, quasi moderator*, atau bukan variabel moderating, dapat diamati dengan kriteria sebagai berikut (Tambun, 2013):

a. *Pure moderator*, apabila pengaruh dari Z terhadap Y*Xi pada output kedua, salah satunya signifikan.

b. *Quasi moderator*, apabila pengaruh dari Z terhadap Y pada output pertama dan pengaruh interaksi Z*Xi pada output kedua-duanya signifikan.

c. Bukan moderator, apabila pengaruh dari Z terhadap Y pada output pertama dan pengaruh interaksi Z*Xi pada output kedua, tidak ada satupun yang signifikan.

Hasil analisis penelitian mengenai uji MRA pada model 2 dan 3 terlampir pada Tabel 6. Hasil analisis penelitian mengenai uji MRA terlampir pada Tabel 6 yang menyatakan bahwa pengaruh variabel pemahaman internet (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada model ke 2 diperoleh nilai Sig. sebesar 0,003. Nilai Sig. 0,003 < 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel pemahaman internet (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil analisis penelitian mengenai uji MRA terlampir pada Tabel 6 yang menyatakan bahwa pengaruh variabel pemahaman internet dan penerapan sistem *e-filing* (ZX) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada model ke 3 diperoleh nilai Sig. sebesar 0,005. Nilai Sig. 0,005 < 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel pemahaman internet dan penerapan sistem *e-filing* (ZX) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa model 2 dan model 3, keduanya memiliki pengaruh yang signifikan sehingga keberadaan pemahaman internet (Z) dalam penelitian ini tergolong sebagai *quasi moderator* yang berarti variabel pemahaman internet (Z) memoderasi hubungan variabel penerapan sistem *e-filing* (X) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) yang sekaligus menjadi variabel independen.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil hipotesis yang digunakan adalah dengan pendekatan uji signifikansi untuk memeriksa apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

A. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen Penerapan Sistem *E-Filing* (X) dan Pemahaman Internet (Z) terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Pengujian pengaruh dilakukan menggunakan uji f, yaitu melakukan perbandingan nilai sign 0,05 dan nilai F_{hitung}. Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai signifikan < 0,05 dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 6 model 3 bagian anova.

Hasil analisis penelitian mengenai uji F terlampir pada Tabel 6 model 3 yang menyatakan bahwa diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000. Nilai Sig. 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis diterima atau dapat diartikan penerapan sistem *e-filing* (X) dan pemahaman internet (Z) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil analisis penelitian mengenai uji F terlampir pada Tabel 6 model 3 yang menyatakan bahwa nilai Fhitung diperoleh nilai sebesar 22,553. Dengan perbandingan nilai F_{hitung} 22,553 > F_{tabel} sebesar 3,09 menunjukkan bahwa hipotesis diterima atau dapat diartikan bahwa penerapan sistem *e-filing* (X) dan pemahaman internet (Z) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

B. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2)

Menurut Ghozali (2011:97) mengenai uji koefisien determinasi yaitu:

"Koefisien determinasi (*Adjusted* R^2) adalah untuk menilai seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas."

Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen ini dapat dilihat pada Tabel 6 model 3 bagian *model*

summary dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,395 atau 39,5 %. Nilai tersebut menyatakan bahwa variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) dapat diterangkan oleh variabel penerapan sistem *e-filing* (X) dan pemahaman internet (Z). Nilai sisa sebesar 60,5% (100% - 39,5% = 60,5 %) dijabarkan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian seperti variabel *e-billing, e-form* dan sebagainya.

C. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan dapat mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian untuk mengetahui pengaruh tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai sign 0,05 dan nilai t_{hitung}. Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai signifikan < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Berdasarkan Tabel 6 model 1 hasil uji t diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Variabel X (Penerapan Sistem *E-Filing*)

Hasil analisis penelitian mengenai uji T terlampir pada Tabel 6 model 1 yang menyatakan bahwa nilai signifikansi (Sig) variabel penerapan sistem *e-filing* sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sig. 0,000 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 atau hipotesis pertama diterima artinya terdapat pengaruh penerapan sistem *e-filing* (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil analisis penelitian mengenai uji T terlampir pada Tabel 6 model 1 yang menyatakan bahwa nilai t hitung variabel penerapan sistem *e-filing* (X) sebesar 6,531. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} 6,531 > t_{tabel} 1,98472 maka dapat disimpulkan bahwa H_1 atau hipotesis pertama diterima sehingga terdapat pengaruh penerapan sistem *e-filing* (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) artinya semakin tinggi penerapan sistem *e-filing* yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) bahwa variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian dengan uji T ini menunjukkan pengaruh yang positif karena penerapan sistem *e-filing* memberikan banyak manfaat yang mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak seperti SPT dapat disampaikan dengan cepat dan dapat dilakukan kapanpun serta dimanapun, pelaporan SPT meminimalkan biaya yang dikeluarkan

karena penggunaan situs Direktorat Jenderal Pajak tidak ada biaya yang harus dibayar, sistem komputer membantu perhitungan SPT yang lebih cepat, pengisian SPT memberikan kemudahan bagi wajib pajak, adanya validasi setelah pengisian SPT memungkinkan data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap, dan pemakaian kertas lebih sedikit sehingga lebih ramah lingkungan

2. Variabel XZ (Penerapan Sistem *E-Filing* dan Pemahaman Internet)

Hasil analisis penelitian mengenai uji T terlampir pada Tabel 6 model 3 yang menyatakan bahwa nilai signifikansi (Sig) variabel penerapan sistem *e-filing* dan pemahaman internet (XZ) sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sig. 0,005 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 atau hipotesis kedua diterima artinya pemahaman internet (Z) memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil analisis penelitian mengenai uji T terlampir pada Tabel 6 model 3 yang menyatakan bahwa nilai t_{hitung} variabel penerapan sistem *e-filing* dan pemahaman internet (XZ) sebesar 2,894. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} 2,894 > nilai t_{tabel} 1,98472, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 atau hipotesis kedua diterima artinya semakin tinggi pemahaman internet di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dalam mendukung penerapan sistem *e-filing*, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) bahwa variabel pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh variabel penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian dengan uji T ini menunjukkan pengaruh yang positif karena pemahaman internet memberikan banyak manfaat yang mendukung peningkatan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak salah satunya seperti mempermudah wajib pajak untuk mendapat informasi dalam hal tata cara menggunakan dan pertumbuhan sistem *e-filing*, internet dapat memberikan berbagai akses untuk mencari pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang berguna bagi wajib pajak, dan internet membantu wajib pajak dalam mengakses penyampaian *e-filing*.

SIMPULAN

Simpulan

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah menunjukkan secara empiris mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi di Kota Malang, sehingga berdasarkan tujuan tersebut maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian secara simultan membuktikan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Artinya penerapan sistem *e-filing* dan pemahaman internet berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian secara parsial membuktikan bahwa variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi penerapan sistem *e-filing* yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) bahwa variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.
3. Penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi pemahaman internet wajib pajak terhadap internet yang mendukung penerapan sistem *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) bahwa variabel pemahaman internet memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan dan Saran

Keterbatasan

Pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di KPP Pratama Malang Utara saja.
2. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode *slovin* dengan tingkat kesalahan 10%, yang hanya menggunakan sampel sebanyak 100 responden saja.
3. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya meliputi

penerapan sistem *e-filing* dan pemahaman internet yang digunakan untuk menjelaskan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hal ini menyebabkan nilai uji koefisien determinasi menjadi kecil yakni sebesar 0,395 atau 39,5% yang artinya 60,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Beberapa saran diberikan peneliti terkait keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara saja, sehingga belum bisa menyimpulkan keberagaman pendapat dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Indonesia. Maka, penelitian berikutnya diharapkan untuk dapat menggunakan responden Kantor Pelayanan Pajak Pratama lain yang ada di Indonesia.
2. Dalam pengambilan sampel, peneliti hanya mengambil sebanyak 100 sampel. Penelitian berikutnya diharapkan untuk dalam memakai sampel yang lebih besar dari penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini terbatas meneliti pada variabel independen yang berupa penerapan sistem *e-filing* dan pemahaman internet yang digunakan untuk menjelaskan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel independen tersebut dalam penelitian ini menyebabkan nilai uji koefisien determinasi menjadi kecil yakni sebesar 0,395 atau 39,5% yang artinya 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan demikian, menambahkan jumlah variabel independen diharapkan mampu meningkatkan nilai koefisien determinasi dikarenakan sistem aplikasi yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya terbatas pada sistem *e-filing* saja namun ada sistem lain seperti *e-form, e-billing* dsb.

DAFTAR PUSTAKA

Asosiasi Jasa Penyelenggara Internet Indonesia (AJPII). 2018. *Laporan Survei Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia* (diakses dari https://survei2018s/kirimlink pada tanggal 5 September 2019)

Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Direktorat Jenderal Pajak. 2018. *Laporan Kinerja* (diakses dari www.pajak.go.id pada tanggal 5 September 2019)

Direktorat Jenderal Pajak. 2019. *Sistem Perpajakan* (diakses dari www.pajak.go.id pada tanggal 01 Oktober 2019)

Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19.* Universitas Diponegoro, Semarang

Guilford,J.P., and Frucher, B. (1973). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: MC Graw-Hill

Indriantoro, N., & Supomo, B. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen.* Yogyakarta : BPFE

James A. O'Brien, & Marakas, G. M. 2010. *Management System Information.* New York : McGraw-Hill Irwin.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2018. *APBN 2018* (diakses dari https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018 pada tanggal 18 Oktober 2019)

Lado, Y. O. 2018. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY).* Universitas Mercu Buana Yogyakarta: JRAMB Vol. 4 No. 1.

Mardiasmo. 2016. P*erpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Nurhidayah, S. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten*. Universitas Negeri Yogyakarta : Skripsi Fakultas Ekonomi.

Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan.* Bandung : Nuansa

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

_____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta

Tambunan, R. M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta : Maistas Publishing

Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia.* Jakarta : Salemba Empat.

*) Iva Yuliana Pratama adalah Alumni Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
**) Nur Diana adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.
***) M. Cholil Mawardi adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.