# DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PERSPEKTIF PELAPORAN ELEKTRONIK

***Abstrak****. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem elektronik perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada WPOP yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama salatiga****.*** *Penelitian yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai dasar untuk mengumpulkan data. Populasi yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga. Metode pengambilan sampel yang dipakai adalah purposive sampling dengan kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang memiliki dua atau lebih sumber penghasilan berbeda dan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang pernah menerapkan e-Billing dan e-filing. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Moderated Regression Analysis (MRA).Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan e-Billing tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara e-filing dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan internet memperkuat hubungan positif pemoderasian antara penerapan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak.*

***Kata kunci:*** *e-filing, e-billing,pemahaman perpajakan, pengetahuan internet, kepatuhan wajib pajak*

***Abstract.*** *This study aims to examine and analyze the effect of electronic taxation systems and taxation understanding of taxpayer compliance with internet understanding as a moderating variable in WPOP registered at the Salatiga Pratama Tax Office. Research used by using a quantitative approach with a questionnaire as a basis for collecting data. The population used is the Personal Taxpayer registered at the Pratama Salatiga Tax Office (KPP). The sampling method used was purposive sampling with the criteria of an Employee Personal Taxpayer having two or more different sources of income and a Non-Employee Personal Taxpayer who had implemented e-Billing and e-filing. The number of respondents used was 100 respondents. The data analysis technique used in this study is Moderated Regression Analysis (MRA). The results of this study indicate the application of e-billing has no positive effect on tax compliance. While e-filing and understanding of taxation have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Internet knowledge strengthens the positive relationship between moderating e-Filing implementation and taxpayer compliance.*

***Keywords****: e-filing, e-billing, understanding taxation, internet knowledge, taxpayer compliance*

1. **Pendahuluan**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara lansung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Dengan membayar pajak maka masyarakat telah ikut berpastisipasi dalam menunjang pembangunan di negara Indonesia. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku (Awaloedin & Maulana, 2018; Lado & Budiantara, 2018; Oktaviani et al., 2019). Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah adalah pusat perhatian pemerintah karena ketidakpatuhan wajib pajak dapat menyebabkan niat penghindaran pajak atau sengaja tidak mau membayar kewajiban pajak. Perilaku ini secara tidak langsung menyebabkan penurunan penerimaan pajak yang diterima oleh negara.

Sebelum adanya pembaruan perpajakan semua kegiatan perpajakan dilakukan secara manual atau dilakukan secara langsung pada kantor pajak. Penerapan sistem perpajakan manual ini sering mengalami permasalahan yang berdampak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Permasalahan pada sistem perpajakan manual diantaranya proses administrasinya yang cukup rumit, memakan banyak waktu, dan tidak ekonomis sebab membutuhkan banyak pemakaian kertas. Hal ini apabila terus berlansung dapat menimbulkan persepsi negatif pada wajib pajak yang dapat menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi menurun (Oktaviani et al., 2019).

Cara yang dipergunakan oleh Direktorat Jenderal pajak untuk mengatasi permasalahan pada sistem perpajakan manual adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan modern dengan sistem *online*. Sistem e*-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui media internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal pajak (Awaloedin & Maulana, 2018). Pemahaman perpajakan adalah seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara mengisi fomulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu (Agustiningsih & Isroah, 2016), selain itu dalam penggunaan sistem *e-Filing* diperlukan adanya jaringan internet maka untuk mengoperasikan sistem ini wajib pajak diminta untuk dapat menguasai internet. Wajib pajak yang memiliki pemahaman internet maka akan memudahkan mereka dalam mengakses sistem *e-Filing* sebab sistem ini diterapkan secara *online.* Semakin bertumbuhnya pengguna internet di indonrsia maka reformasi perpajakan yang lebih efektif dan efesien dapat diterapkan.

Sistem perpajakan online memiliki beberapa keunggulan dibanding sistem manual diantaranya proses administrasi lebih sederhana karena menggunakan sistem komputer sehingga dapat dilakukan sewaktu-waktu kapan saja dan di mana saja, sistem *online* lebih ekonomis karena mengurangi pemakaian kertas, dan dapat diakses dengan cepat karena terhubung lewat internet sehingga dapat menghemat waktu (Oktaviani et al., 2019). Dengan diterapkannya sistem *e-Filing* diharapkan agar dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Solekhah & Supriono, 2018) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan (Handayani & Tambun, 2016) dan (Wina et al., 2019) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Lado & Budiantara, 2018), menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan (Wina et al., 2019) bahwa pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani et al., 2019) menunjukkan bahwa pemahaman internet memperkuat hubungan positif pengaruh penerapan sistem *e-Filing* pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian dengan hasil yang berbeda dilakukan oleh (Lado & Budiantara, 2018) yang menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. **Rerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesa**

**2.1 Rerangka Teoritis**

**Teori Atribusi.** Teori atribusi merupakan teori yang pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Teori ini mengkaji tentang bagaimana suatu proses seseorang menginterpretasi tentang sebuah peristiwa, penyebab, ataupun penyebab dari suatu perilaku. Heider mengemukakan bahwa perilaku seorang individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal *(internal forces)* adalah faktor yang ada dari dalam individu yang bersangkutan, seperti usaha atau kemampuan. Sedangkan faktor eksternal *(external forces)* adalah faktor yang berasal dari luar diri individu, seperti keberhasilan atau kesulitan dalam pekerjaan (Oktaviani et al., 2019).

Ada tiga faktor penentuan internal dan eksternal teori atribusi yaitu: 1), Kekhususan artinya seseorang akan mempersiapkan perilaku individu yang berbeda dalam situasi yang berbeda. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal. 2), Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. 3), Konsistensi yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu kewaktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

**Kepatuhan Wajib Pajak.** Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Awaloedin & Maulana, 2018; Lado & Budiantara, 2018; Oktaviani et al., 2019). Kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh wajib pajak, yaitu: 1), Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. 2), Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. 3), Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. 4), Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. 5), Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan. 6), Saat pemeriksa wajib pajak diminta untuk menunjukkan laporan atau catatan pembukuan, dan dokumen yang berkaitan dengan penghasilan yang didapat, dan 7), Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

**Penerapan Sistem *e-Billing.*** Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak No.PER-26/PJ/2014, *e-Billing* adalah modete pembayaran elektronik dengan menggunakan kode *billing*. Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing* sistem atas suatu jenis setoran yang akan dilakukan wajib pajak. Transaksi pembayaran pajak dilakukan melalui Bank atau Pos Persepsi dengan menggunakan kode *billing* (Oktaviani et al., 2019). Wajib pajak dapat memperoleh kode *billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (5) dengan cara : 1). Membuat sendiri pada web *e-Billing* yang dapat diakses melalui laman Direktorat Jenderal Pajak dan laman Kementrian Keuangan. 2). Wajib pajak dapat memperoleh kode *billing* melalui Bank/Pos Persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, atau 3). Diterbitkan secara jabatan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit Surat Ketetapan Pajak (SKP) maupun Surat Tagihan Pajak (SPT) yang mengakibatkan kurang bayar.

**Penerapan Sistem *e-Filing*.** Melalui Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak No.KEP-88 / PJ / 2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada bulan Januari 2005 bertempat di Kantor Kerpresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau elektronik *filing* sistem. *E-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal pajak (Awaloedin & Maulana, 2018).

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

**Pemahaman Perpajakan.** Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pemahaman berasal dari kata paham yang artinya pengetahuan, pendapat, pikiran, aliran, haluan, pandangan, mengerti benar (akan), tahu benar (akan), pandai dan mengerti benar (tentang suatu hal). Tingkat pemahaman perpajakan adalah seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara mengisi fomulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu (Agustiningsih & Isroah, 2016).

**Pengertian Internet.** Internet (kependekatan dari *Interconneetion-networking*) adalah seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) Sebagai protokol pertukaran paket untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia (Wikipedia). Menurut D.E Conner dalam (Lado & Budiantara, 2018), mendefinisikan internet adalah sistem informasi global berbasis komputer. Internet merupakan jaringan komputer yang saling terkoneksi.

Tiap jaringan komputer dapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti super komputer yang kuat dan *data base* informasi. Internet memiliki manfaat bagi kehidupan sehari-hari yaitu sebagai beriku: 1), Memperoleh informasi 2), Menambah pengetahuan dan 3), Memberikan kecepatan untuk mengaksesnya

**2.2 Pengembangan Hipotesis**

**Pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem *e-Filing* merupakan layanan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang cepat dan aman dengan memanfaatkan jaringan internet. Teori Atribusi Fritz Heider, dalam teori ini menyatakan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor internal (*internal forces)*  dan eksternal (*external forces)* kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Suatu teknologi dapat diterima dalam lingkungan pemakainya adalah dapat memberi kegunaan atau manfaat yang lebih daripada yang tidak menggunakan teknologi tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ersania & Merkusiwati, 2018; Handayani & Tambun, 2016; Oktaviani et al., 2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**H1 : Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

**Pengaruh Penerapan *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem *e-billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi. Menurut teori atribusi salah satu proses pembentukan kesanyang berfungsi untuk mengetahui pengaruh suatu sistem teknologi terhadap pemakainya, dalam teori ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-Billing* itu mudah dioperasikan dalam proses pembayaran pajak maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-Billing* itu sulit dioperasikan maka hal ini akan menyebabkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak menjadi menurun. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Wina *et al.*, 2019), (Oktaviani et al., 2019) dan (Ersania & Merkusiwati, 2018), menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H2 : Penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

**Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman perpajakan adalah pengetahuan dan pikiran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi internal karena wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang tinggi maka akan semakin taat dan patuh dengan ketentuan perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Hasil penelitian ini pula sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agustiningsih & Isroah, 2016) dan (Wina et al., 2019) menunjukkan bahwa:

**H3 : Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

**Pengaruh Pemahaman Internet dan Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem ­*e-Filing* merupakan layanan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat menggunakan sistem ini wajib pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet dengan baik. Dengan wajib pajak paham dalam mengoperasikan internet maka pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan sendiri sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi internal karena wajib pajak yang paham internet maka dapat membantu mereka untuk mengoperasikan sistem *e-Filing* dengan baik dan benar sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penilaian (Agustiningsih & Isroah, 2016) dan (Agniveda & Supadmi, 2019) menunjukkan bahwa:

**H4: pemahaman internet memperkuat hubungan positif pengaruh penerapan sistem *e-Filing*** **terhadap kepatuhan wajib pajak.**

1. **Metode Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratam Salatiga yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana dampak sistem elektronik perpajakan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

**Metode Pengumpulan Data.** Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang diterapkan oleh peneliti adalah dengan cara menyebarkan atau memberikan kuesioner terhadap responden penelitian yang bersangkutan yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi. Indikator-indikator dalam variabel yang telah dijabarkan dikembangkan menjadi item pernyataan tertulis dalam kuesioner yang memakai skala *likert* dengan lima pilihan jawaban, antara lain: Sangat setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga.

**Instrument Penelitian.**

**Kepatuhan Wajib Pajak** adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Lado & Budiantara, 2018). Kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh wajib pajak, yaitu: 1), Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. 2), Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. 3), Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. Tiga dimensi dari instrumen penelitian terdiri dari 4 pertanyaan: 1), Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik 2), Saya akan menghitung dan membayar pajak terhutang dengan jujur dan benar 3), Saya tidak mempunyai tunggakan pajak agar mudah dalam mengurus administrasi perpajakan 4), Saya akan melaporkan SPT tepat pada waktunya dan tidak akan mencurangi formulir SPT.

**Penerapan Sistem *e-Biling*** adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi (Wina *et al.*, 2019). Dimensi yang dikembangkan dalam implementasi variabel sistem *e-Billing*: 1). Memberikan akses kepada wajib pajak untuk memonitor status penyetoran pajak 2). Meminimalisir terjadinya kesalahan manusia atau sistem, dalam perekaman data, pembayaran hingga penyetoran 3). Memberikan keleluasaan kepada wajib pajak untuk membuat draft data setoran 4). Membuat proses kerja menjadi lebih ringkas karena tidak perlu lagi membawa banyak dokumen ke bank untuk melakukan penyetoran 5). Memudahkan integrasi antara wajib pajak, bank persepsi dan pemerintah.

**Penerapan Sistem *e-Filing*** merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal pajak (Awaloedin & Maulana, 2018). Dimensi yang dikembangkan dalam implementasi variabel sistem *e-Filing*: 1), Mencapai transparasi dan bisa menghilangkan pratek-pratek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). 2), Wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan sistem *e-Filing* sehingga penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) menjadi lebih mudah dan cepat. 3), *e-Filing*  mempermudah dalam penyampaian Suarat Pemberitahuan (SPT) dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin. Tiga dimensi dari instrumen penelitian terdiri dari 6 pertanyaan: 1), Saya sebagai wajib pajak mengetahui peraturan Direktorat Jenderal Pajak mengenai *e-Filing* 2), Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *e-Filing* kepada wajib pajak 3), Saya sebagai wajib pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan *e-Filing* tersebut bagi kami 4), *e-Filing* mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (pelaporan SPT) 5), Saya dapat menghemat biaya dan energi saat menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT 6), Saya merasa puas dengan pelayanan sistem *e*-*Filing*

**Penerapan Pemahaman Perpajakan** pemahaman perpajakan adalah seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara mengisi fomulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu (Agustiningsih & Isroah, 2016). Dari instrumen penelitian diatas terdiri dari 10 pertanyaan: 1), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah identitas yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak 2), Kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, menghitung sendiri pajak, mengisi dan melaporkan SPT 3), Batas waktu pelaporan SPT selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak 4), Sistem *self assessment* adalah hasil reformasi pajak di Indonesia yang menggantikan sistem *official assessment* 5), Sistem perpajakan yang berlaku sekarang bertujuan memudahkan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar 6), Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan Negara 7), Pajak juga berfungsi sebagai alat pengatur kebijakan pemerintah 8), Pajak digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah 9), Keterlambatan menyampaikan atau tidak menyampaikan SPT dikenakan denda sebesar Rp 100.000 10), Keterlambatan atau kekurangan pembayaran pajak dikenakan sanksi bunga 2,5% perbulan dari jumlah pajak terutang atau jumlah pajak kurang bayar.

**Penerapan Pemahaman Internet.** Internet merupakan jaringan komputer yang saling terkoneksi. Tiap jaringan komputer dapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti super komputer yang kuat dan *data base* informasi. Dimensi yang dikembangkan dalam implementasi pemahaman internet: 1), Memperoleh informasi 2), Menambah pengetahuan dan 3), Memberikan kecepatan untuk mengaksesnya. Tiga dimensi dari instrumen penelitian terdiri dari 6 pertanyaan: 1), Internet memudahkan saya untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan *e-Filing* 2), Internet memudahkan saya untuk mendapatkan panduan terkait prosedur cara menggunakan *e-Filing* 3), Dengan adaanya internet, memudahkan saya untuk mendapatkan pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan 4), Dengan adanya internet, memudahkan saya untuk mendapatkan pengetahuan mengenai tata cara perhitungan pajak 5), Internet memberikan kecepatan dalam mengakses penyampaian surat pemberitahuan pajak saya 6), Internet memberikan kecepatan verifikasi dalam proses *e-Filing.*

1. **Hasil dan Diskusi**

**4.1 Hasil**

**Deskripsi Responden.** Gambaran umum responden dapat dilihat melalui demografi responden. Demografi responden dalam penelitian ini termasuk usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

**Tabel 1.** Data Responden Berdasarkan Umur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Umur (tahun)** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1 | 20-29 | 44 | 44% |
| 2 | 30-39 | 27 | 27% |
| 3 | 40-49 | 17 | 17% |
| 4 | 50-59 | 12 | 12% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: (Data primer diproses 2020)

Bersumber pada tabel 1. di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur antara 20-29 tahun sebanyak 44% (44 orang), dilanjutkan dengan umur 30-39 tahun sebanyak 27% (27 orang), selanjutnya berumur 40-49 tahun sebanyak 17% (17 orang), dan berumur 50-59 tahun sebanyak12% (12orang).

**Tabel 2.** Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1 | Laki-laki | 57 | 57% |
| 2 | Perempuan | 43 | 43% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: (Data primer diproses 2020)

Berdasarkan pada tabel 2. menunjukkan bahwa dari 100 responden, 57% berjenis kelamin laki-laki yaitu 57 Responden dan 43% atau 43 responden berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 3.** Data Responden Berdasarkan Pendidikan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
| 1 | SMA | 41 | 41% |
| 2 | Diploma | 30 | 30% |
| 3 | Sarjana | 18 | 18% |
| 4 | Magister | 5 | 5% |
| 5 | Lainnya | 6 | 6% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: (Data primer diproses 2020)

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah dalam jenjang pendidikan SMA yaitu 41% (41orang), jenjang pendidikan Diploma sebanyak 30% (30 orang), jenjang pendidikan sarjana sebanyak 18% (18 orang), jenjang pendidikan Magister sebanyak 5% (5 orang), dan jenjang lainnya sebanyak 6% (6 orang).

**Tabel 4.** Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pekerjaan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1 | Berdagang | 34 | 34% |
| 2 | Jasa | 27 | 27% |
| 3 | Industry | 5 | 5% |
| 4 | Pekerja Bebas | 13 | 13% |
| 5 | Lainnya | 21 | 21% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: (Data primer diproses 2020)

Berdasarkan tabel 4. di atas menunjukkan bahwa pekerjaan responden dalam penelitian ini sebagian besar perdagangan yaitu sebanyak 34% (34 orang), selanjutnya jasa 27% (27 orang), kemudian industri 5% (5 orang), dilanjutkan pekerja bebas 13% (13 orang), dan lainnya 21% (21 orang).

**Tabel 6.** Deskripsi Variabel

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Billing | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,0800 | ,58049 |
| Filing | 100 | 2,00 | 5,00 | 3,9400 | ,73608 |
| PP | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,3700 | ,59722 |
| PI | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,3200 | ,54828 |
| KWP | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,3400 | ,57243 |
| Valid N (listwise) | 100 |  |  |  |  |

Sumber: (Data primer diproses 2020)

Berdasarkan hasil tabel 1. di atas, diketahui jumlah responden dalam penelitian 100 wajib pajak. Untuk variabel penerapan *e-Billing, e-Filing,* pemahaman perpajakan, pemahaman internet dan kepatuhan wajib pajakdapat diketahui bahwa rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 4,1, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel minimum variabel sebesar 3,0 dan responden yang menjawab sangat setuju dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 5,00.

Uji kualitas data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun hasil uji kualias data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 7.** Hasil Uji Kualitas Data

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator pertanyaan | KMO | Validity  Loading Factor | Reliability  Cronbach alpha |
| *e-Filing*  e-biling | 6  6 | 0,713  0,801 | 0,608-0,797  0,558-0,763 | 0,962  0,902 |
| Pemahaman Perpajakan | 10 | 0,766 | 0.432-0,762 | 0,959 |
| Pemahaman internet | 6 | 0,728 | 0,707-0,833 | 0,893 |
| Kepatuhan wajib pajak | 4 | 0,754 | 0,846-0,904 | 0,876 |

Sumber: Data primer diproses, 2020

Berdasarkan tabel 2. di atas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian adalah valid. Terbukti dengan semua variabel memiliki nilai *Kaiser Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) > 0,5 sehingga *confirmatory factor analysis* dapat dilakukan. Selain itu hasil *component matrix* pada indikator variabel melebihi standard yaitu memiliki nilai *loading factor >* 0,4 sehingga masing-masing indikator pada masing-masing variabel tersebut dapat dibawa ke langkah perhitungan selanjutnya.

**Tabel 8.** Hasil Regresi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Sig.F | Adjusted R2 | Sig t | Beta | Hasil |
| Regresi | 0,000 | 0,351 |  |  |  |
| E-filing  E-biling |  |  | 0,018  0,135 | 0,165  0,169 | Diterima  Ditolak |
| Pemahaman perpajakan |  |  | 0,309 | 0,227 | Diterima |
| E-filing\_Pemahaman Internet |  |  | 0,043 | 0,397 | Diterima |

Sumber: Data primer diproses, 2020

|  |
| --- |
|  |

Bersumber pada tabel 8. di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,351, hal ini berarti bahwa variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu untuk penerapan sistem *e-Billin* , *e-Filing* pemahaman perpajakan, dan pemahaman internet sebesar 35,1% sedangkan sisanya 64,9% dijelaskan faktor lain diluar model penelitian.Sementara hasil perhitungan yang diperoleh nilai F sebesar 6,068 dengan signifikansinya sebesar 0,000<0,05. Hal ini menunjukkan variable penerapan *e-Billing, e-Filing,* pemahaman perpajakan, dan pemahaman internet secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Masih bersumber pada Tabel 8. menunjukkan hasil sebagai berikut 1). penerapan sistem *e-Billing* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,165 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,018< 0,05. Oleh karena itu, hipotesis pertama diterima. 2). penerapan sistem *e-Filing* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,068 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,135 > 0,05. Oleh karena itu, hipotesis kedua ditolak. 3). penerapan pemahaman perpajakan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,309 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,006 < 0,05. Oleh karena itu, hipotesis ketiga diterima. Dan 4) Penerapan pemahaman internet terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sistem *e-Filing* sebagai variabel pemoderasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,397 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,043 < 0,05oleh karena itu, hipotesis empat diterima.

**4.2 Diskusi**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Billing* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut teori atribusi Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-Billing* itu mudah dioperasikan dalam proses pembayaran pajak maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-Billing* itu sulit dioperasikan maka hal ini akan menyebabkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak menjadi menurun hasil penelitian ini tidak mendukung teori atribusi. Hasil ini sejalan dengan (Oktaviani et al., 2019) dan (Handayani & Tambun, 2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sistem dan *e-Filing­*  berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut teori atribusi berpengaruhnya sistem*, e-Filing.* Semua wajib pajak dapat mengoperasikan sistem *e-Filing* dengan mudah seperti kalangan menengah ke atas, begitu sebaliknya untuk kalangan menengah ke bawah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ersania & Merkusiwati, 2018; Handayani & Tambun, 2016; Oktaviani et al., 2019)

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut teori atribusi internal karena wajib pajak yang paham internet maka dapat membantu mereka untuk mengoperasikan sistem *e-Filing* dengan baik dan benar sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penilaian (Agniveda & Supadmi, 2019; Agustiningsih & Isroah, 2016).Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pemahaman internet tidak memperkuat hubungan pengaruh antara penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung teori atribusi internal karena sebagai wajib pajak yang paham akan perpajakan maka diharapkan dapat melakukan pengisian dan pembayaran pajak melalui *e-Billing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Manullang et al., 2019) (Sulistyorini & Nurlaela, 2018), (Dewi & Supadmi, 2019).

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman internet dan penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi internal karena wajib pajak yang paham internet maka dapat membantu mereka untuk mengoperasikan sistem *e-Filing* dengan baik dan benar sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penilaian (Agniveda & Supadmi, 2019).

1. **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara *e-Filing* dan pemahaman perpajakanberpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pemahaman internet juga berhasil memoderasi dengan memperkuat hubungan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib. Studi ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi bagi para pemangku kepentingan untuk menjadi lebih aktif dalam menerapkan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. yang lebih mendalam tentang pajak untuk melaksanakan kewajiban pajak.

Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut 1). sampel yang digunakan hanya di Kota Salatiga, dan 2). Penelitian ini terbatas karena menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu dengan kriteria wajib pajak orang pribadi karyawan yang memiliki dua atau lebih sumber penghasilan berbeda dan wajib pajak orang pribadi non karyawan yang pernah menggunakan sistem *e-Filing.* Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti sosialisasi perpajakan sebagai variabel penelitiannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agniveda, I. G. N. A. P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan WPOP Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 242–269. https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i01.p10

Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, *5*(2). https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729

Awaloedin, T. D., & Maulana, A. M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Internet dan kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimangis. *Jurnal Rekayasa Informasi*, *07*(2).

Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 1882. https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i03.p09

Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, *1*(2), 59–73.

Lado, Y. O., & Budiantara, M. (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). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, *4*(1), 59–84. https://doi.org/10.26486/jramb.v4i1.498

Oktaviani, R. M., Wahono, R., Srimindarti, C., & Hardiningsih, P. (2019). The Electronic Systems And Taxpayer Compliance. *Jurnal Akuntansi*, *23*(1), 143–159. https://doi.org/10.24912/ja.v23i1.468

Solekhah, P., & Supriono, S. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, 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*, *1*(1), 74–90. https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214

Wina, N. P., Dewi, P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 903–928. https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i02.p05