

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

EKA DWI JAYANTI

2013310568

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Eka Dwi Jayanti
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 22 Oktober 1994
N.I.M : 2013310568
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing*, Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 maret 2017

(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 maret 2017

(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak)

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Tanggal : 29 maret 2017

(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si. QIA. CPSAK)

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Eka Dwi Jayanti

STIE Perbanas Surabaya

Email : mail.ekadwi@gmail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

Jl. Wonorejo Timur 16 Surabaya

ABSTRACT

Taxes are very important for the state of Indonesia because taxes provide a major contribution to the revenue of the state. In the country, ratio of tax compliance still shows the percentage with no increase. Therefore, the director general of taxation optimize the service through the e-filing system, with this system we expected it can improve awareness of the taxpayers. This study aims to determine the effect of the application of e-filing system, understanding of taxation and awareness of compliance taxpayers in KPP Pratama Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II. The sampling technique is incidental sampling. Data analysis technique is Multiple Regression Analysis. The result of this research is the application of e-filing system have a significant effect on tax compliance, understanding of taxation not significantly effect tax compliance and tax awareness no significant effect on tax compliance.

Keywords: System e-filing, understanding taxation, awareness taxpayers, taxpayers compliance

PENDAHULUAN

Kesejahteraan dan kemandirian bangsa dalam berbagai aspek kehidupan menjadi hal yang diharapkan oleh suatu bangsa yang telah merdeka. Salah satu cara untuk mewujudkan keinginan tersebut, maka negara harus memiliki ekonomi yang kuat dan mandiri agar dapat menyokong keberlangsungan suatu negara tanpa perlu bergantung kepada negara lain serta mampu bersaing ditengah persaingan antar Negara. Pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang terbesar, sehingga penerapan pada pajak memberikan pengaruh yang besar bagi pendapatan Negara. Pajak telah menjadi unsur utama dalam menyokong keberlangsungan negara seperti untuk menunjang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintahan, dan

menyediakan fasilitas umum. Sehingga pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap warga Negara. Secara persentase, setidaknya sekitar 70% pos penerimaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diisi oleh penerimaan pajak. Namun kenyataannya, porsi pajak dalam APBN yang sangat dominan tersebut sebenarnya masih jauh dari potensi yang dapat digali di Indonesia. Oleh karena itu, mengingat pentingnya peranan pajak dan semakin tingginya tuntutan kebutuhan serta semakin kompleksnya tantangan yang harus dihadapi, maka target penerimaan pajak terus ditingkatkan setiap tahunnya.

Berdasarkan data dari Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, *tax ratio* Indonesia pada tahun 2013 tergolong rendah yakni hanya

sebesar 11,89% (Materi Sosialisasi Internal tentang Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2015). Mantan Direktur Jenderal Pajak 2015 Sigit Priadi Pramudito menuturkan bahwa Indonesia termasuk dalam salah satu negara dengan *tax ratio* yang rendah dan berada dibawah beberapa negara tetangga seperti Filipina 12%, Malaysia 16%, dan Singapura 22%, Sedangkan di Indonesia hanya mencapai 11% yang tergolong masih sangat rendah.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan Wajib Pajak untuk tertib dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal pajak adalah dengan melakukan perbaikan proses pelaporan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan *e-filing*. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei secara resmi diluncurkan produk *e-filing* atau *Elektronik Filing System*. Dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara mudah, efektif dan efisien tanpa harus datang ke kantor pajak. (Sentya 2015) menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana penelitian dilakukan pada UMKM di kota Semarang. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan komputer yang terhubung di internet dan dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Namun, dalam praktiknya, sistem ini bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan. Karena kurangnya pengetahuan dan wawasan terkait dengan penerapan sistem tersebut. Seperti yang di nyatakan oleh Anastasia dan Topowijoyo

(2014) bahwa sistem elektronik perpajakan dinilai berdampak negatif pada kenaikan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. Wajib pajak merasa cara untuk mengaplikasikan sistem terlalu rumit, misal untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak harus mempunyai e-FIN terlebih dahulu dan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendaftar. Selain itu, masih adanya masalah teknis terkait dengan sistem *e-filing* ini membuat wajib pajak kurang dalam menggunakan sistem ini.

Nurmantu (2005) menyebutkan bahwa salah satu yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memenuhi kewajibannya. Tapi masih ada wajib pajak yang belum memahaminya bahkan belum mengerti sama sekali terkait dengan peraturan perpajakan. Seperti yang dijelaskan oleh (Sri Ernawati dan Melly 2011) bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Banjarmasin karena sebagian besar wajib pajak masih menggunakan jasa konsultan pajak sehingga belum tentu wajib pajak yang terdaftar telah memahami perpajakan. Berbeda dengan (Ummi,dkk 2015) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan, tetapi hal tersebut tidak bisa berjalan tanpa adanya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jatmiko (2006) dalam Sri Putri (2014) menguraikan beberapa bentuk kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran wajib pajak merupakan bentuk dukungan pada negara dalam menunjang pembangunan negara.

Kedua, kesadaran bahwa penundaan membayar pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak telah ditetapkannya dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya karena memiliki landasan hukum yang kuat. Ony dan Gartina (2015) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak masih rendah dan kurang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak menjadi sebab pencapaian target penerimaan pajak tahun 2015 turun banyak dari tahun 2014. Sri Putri (2016) menjelaskan bahwa wajib pajak di Padang sudah memiliki tingkat kesadaran membayar pajak yang cukup tinggi, hal ini dapat dibuktikan bahwa dalam hasil penelitiannya menyampaikan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan beberapa kesimpulan yang berbeda diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan sampel yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tentang pengaruh variabel penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang dicetuskan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya melalui kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam teori ini, perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat yang mendorong mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Munculnya niat dalam

berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu, yaitu *normatif beliefs*, *behavioral beliefs*, dan *control beliefs*.

Niat individu untuk berperilaku dalam menghindari pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut. Kondisi dimana munculnya niat seseorang untuk berperilaku terhadap ketentuan pajak muncul setelah melalui tiga faktor diatas, yang kemudian menjadikan individu akan mulai berperilaku.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibuat untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Menurut Davis (1986) perilaku menggunakan teknologi informasi diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan teknologi informasi. Davis mengartikan persepsi mengenai kegunaan ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan serta manfaat yang dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi adalah (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 yang

diambil sendiri dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang sudah ditentukan,(5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan. Selain kewajiban ada pula hak-hak yang dimiliki wajib pajak menurut Mardiasmo (2011) antara lain: mengajukan surat keberatan dan surat banding, menerima tanda bukti pemasukkan spt, melakukan pembetulan spt yang telah dimasukkan, mengajukan permohonan penundaan penyampaian spt, mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, wajib pajak berhak untuk mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak dalam kondisi tertentu, mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak, meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah, memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

Penerapan Sistem E-filing

Secara umum *e-Filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di www.pajak.go.id, adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-Filing*, WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat WP semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajibannya. Ada beberapa keuntungan apabila menggunakan fasilitas *e-filing* diantaranya Penyampaian SPT dapat dilakukan secara

cepat, aman, dan kapan saja (24x7); Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT; Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer; Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*; Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT; Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

Untuk dapat melakukan *e-Filing*, melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja. Sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Ketiga tahapan tersebut meliputi: (1) Mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *e-Filing*. Karena hanya sekali digunakan, Anda hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut, (2) Mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*, (3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *e-Filing* melalui situs DJP.

Pemahaman Perpajakan

Menurut Undang-undang No. 16 tahun 2009 menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan kemakmuran rakyat. Sedangkan definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH pada buku Mardiasmo (2011) mengatakan bahwa

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Menurut S.I Djajadiningrat menyebutkan bahwa “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara Negara secara umum.

Kesadaran Wajib Pajak

Perkembangan teknologi saat ini menjadikan Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Modernisasi layanan perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini seperti *e-faktur*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, *e-billing*, *on linepayment*. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penggunaan teknologi untuk mencari informasi maupun pembayaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi dinilai masih sangat rendah (Friskianti, 2014). Sebagian besar wajib pajak masih menggunakan sistem pembayaran manual, dan jarang membuka website Dirjen Pajak. Prediksi atas penggunaan teknologi perpajakan adalah semakin tinggi dan modern teknologi perpajakan yang digunakan pemerintah, maka semakin rendah tingkat penggelapan pajak di wilayah tersebut.

Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan pendapatan utama negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk memaksimalkan

sumber penerimaan negara, dibutuhkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada Negara. Sistem *e-filing* merupakan terobosan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu masyarakat dalam pembayaran pajak secara *ontime* dan *realtime*. Dengan adanya inovasi baru dalam memperbarui dan menyempurnakan sistem administrasi pembayaran pajak secara modern, maka diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, dengan diterapkannya sistem *e-filing* yang dirasa lebih mudah dan praktis diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Seperti yang terdapat dalam penelitian (Dwi, dkk 2015) dan (Putu Rara, 2016) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini membuktikan bahwa dengan adanya sistem pembayaran pajak secara *online* dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Akan tetapi, ada penelitian yang mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak (Anastasia, 2014) hal tersebut dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham mengenai internet.

Hipotesis 1 : Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman perpajakan adalah pengetahuan dan pikiran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan yang berlaku diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi akan merasa bahwa membayar pajak

merupakan hal yang penting dalam membangun infrastruktur Negara. Seperti yang telah dijelaskan oleh penelitian tryana (2013) dan Sri Putri (2014) mengatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan pemahaman perpajakan yang baik maka wajib pajak dapat dengan tepat waktu memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya apabila pemahaman perpajakannya rendah, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga rendah. Seperti yang di jelaskan pada penelitian Sri Ernawati dan Melly (2011) dan Gede Putu bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh negatif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

Hipotesis 2 : Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

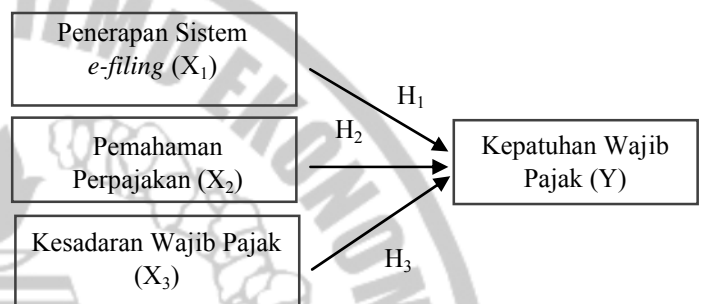
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan yang terwujud dalam niat, pemikiran, sikap dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh fiskus untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi hal tersebut tidak akan maksimal apabila tidak ada niat dan kesadaran dalam diri wajib pajak itu sendiri. Seperti yang telah dijelaskan pada penelitian Sentya (2015) dan ummi,dkk (2015) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, karena kesadaran wajib pajak merupakan variabel dominan dalam penelitian tersebut. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, tingkat kepatuhan wajib pajak menurun apabila wajib pajak memiliki kesadaran

yang rendah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya yaitu Ony dan Gartina (2015) menjelaskan bahwa kesaran wajib pajak berpengaruh negative terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berada di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan II yang terdiri dari KPPPratama Sukomanunggal, KPP Pratama Gubeng, KPP Pratama Rungkut, KPP Pratama Sidoarjo Barat, , KPP Pratama Mojokerto. Responden yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah wajib pajak pribadi atau badan yang bersedia untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling incidental*, yaitu peneliti menggunakan responden yang secara kebetulan ditemui dan dipandang cocok untuk digunakan sebagai sumber data.

Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di dapatkan secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden

yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus diisi oleh responden dan mengambil kembali kuesioner secara langsung. Teknik ini memberikan tanggung jawab pada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang disediakan oleh peneliti. Pembagian kuesioner diberikan peneliti kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yang terdiri dari penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan wajib pajak

Wajib pajak dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh apabila wajib pajak tersebut telah memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan dan syarat-syarat yang berlaku. Menurut Nasucha (2004) dalam Ony dan Gartina (2015) menyebutkan bahwa indikator yang digunakan dalam mengukur kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut: (1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, (2) Kepatuhan untuk menyetorkan Surat Pemberitahuan tahunan, (3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, (4) Kepatuhan dalam perhitungan pembayaran tunggakan

Penerapan Sistem *E-filing*

Sistem *e-filing* adalah sistem pelaporan SPT yang menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun. Sistem ini dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyerahkan laporan SPT secara mudah, cepat dan murah. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi syarat (www.pajak.go.id) sebagai berikut: (1)

Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, kapan saja, dan dimana saja, (2) Murah, sehingga dapat menghemat biaya pada saat pelaporan SPT, (3) Mengurangi kesalahan dan keliruan dalam menghitung karena telah menggunakan sistem komputer (4) gisian SPT lebih mudah karena berbentuk *wizard*, (5) Adanya validasi ketika pengisian SPT sehingga data wajib pajak selalu lengkap dan aman, (6) Ramah lingkungan karena dapat mengurangi penggunaan kertas, (7) Dokumen pelengkap tidak perlu dikirim lagi kepada fiskus kecuali diminta oleh KPP melalui *account representative* (AR).

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan adalah pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan memenuhi kontribusi kepada negara dalam memenuhi pembiayaan dan pembangunan nasional. Menurut Sentya (2015) bahwa wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) Wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, (2) SPT tahunan wajib dilaporkan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir, (3) Dirjen Pajak menerbitkan surat ketetapan pajak nihil apabila jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau tidak ada kredit pajak, (4) Dirjen Pajak dapat menerbitkan surat tagihan pajak dari hasil penelitian jika terdapat kekurangan pembayaran pajak akibat terjadinya salah tulis atau salah hitung, (5) SSP merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak dalam menentukan pajak terutang, denda, sanksi administrasi pada kas Negara.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada wajib pajak orang pribadi atau badan yang terwujud dalam niat, pemikiran, sikap dan tingkah laku untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan

ketentuan perundang-undangan. Menurut Erly Suandy (2009) bahwa wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria antara lain: (1) Kedisiplinan wajib pajak artinya wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, (2) Kemauan membayar pajak dari wajib pajak (*Tax Mindedness*) artinya wajib memiliki niat dalam dirinya dan keinginan yang tinggi dalam membayar kewajiban pajaknya.

Alat Analisis

Untuk mengetahui pengaruh sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka digunakan model regresi linier berganda. Untuk mengetahui pengaruh hubungan tersebut maka berikut adalah persamaan regresinya :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

α = Konstanta

β = Koefisien masing-masing variabel

Y = Kepatuhan wajib pajak

X₁ = Penerapan sistem *e-filing*

X₂ = Pemahaman perpajakan

X₃ = Kesadaran wajib pajak

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak. berikut hasil uji deskriptif:

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri	44	57	20	1	3	125	4.10
2	Saya mengisi SPT dengan baik dan benar serta melaporkannya tepat waktu	43	69	11	1	1	125	4.22
3	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu	25	67	21	7	5	125	3.80
4	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak	54	50	16	5	0	125	4.22
5	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya	37	64	15	7	2	125	4.02
Jumlah Rata-rata untuk Keseluruhan Pertanyaan								20.36
Jumlah Pertanyaan								5.00
Rata-rata Keseluruhan Pernyataan tiap Variabel								4.07

Sumber: Data yang diolah

Tabel diatas merupakan pengujian deskriptif dari variabel kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak diukur melalui item-item pernyataan yang meliputi mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP, kepatuhan dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan melaporkan secara tepat

waktu, kegunaan pemeriksaan pajak dalam menumbuhkan kepatuhan wajib pajak, kepatuhan membayar pajak secara tepat waktu dan kepatuhan membayar tunggakan pajak jika ada. Tabel diatas menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 4,07 yang

dikategorikan “Setuju”, Jadi dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pada tabel 1 menunjukkan dari lima item pernyataan dalam kuesioner, 125 responden wajib pajak paling banyak meyetujui pernyataan kedua dan keempat yaitu mengenai pengisian SPT dengan baik, benar dan tepat waktu dengan dibuktikan nilai mean paling tinggi sebesar 4,22. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak selalu

membayar pajak dengan tepat waktu. Sedangkan, pernyataan yang paling tidak disetujui oleh responden yaitu pernyataan ketiga mengenai kegunaan pemeriksaan pajak dalam mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu dengan dibuktikan nilai mean memiliki nilai paling terkecil diantara nilai mean yang dimiliki item pernyataan yang lain yaitu sebesar 3,80. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu harus dilakukan pemeriksaan pajak terlebih dahulu oleh aparat pajak.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Variabel Penerapan Sistem *E-filing*

No	Pertanyaan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Sistem <i>E-filing</i> mempermudah saya melaporkan pajak kapan saja	40	52	24	8	1	125	3.98
2	Dengan diterapkan sistem <i>e-filling</i> saya dapat menyampaikan SPT dimanapun saya berada asal terhubung dengan internet.	39	69	13	2	2	125	4.13
3	Sistem <i>e-filing</i> dapat menghemat biaya pelaporan pajak saya.	35	53	28	8	1	125	3.90
4	Sistem <i>e-filing</i> memudahkan saya dalam melakukan penghitungan pajak lebih cepat dan akurat	33	54	31	6	1	125	3.90
5	Sistem <i>e-filing</i> mudah untuk dipelajari bagi siapa saja	26	44	36	16	3	125	3.59
Jumlah Rata-rata untuk Keseluruhan Pertanyaan								19.50
Jumlah Pertanyaan								5.00
Rata-rata Keseluruhan Pernyataan tiap Variabel								3.90

Sumber: Data yang diolah

Tabel diatas merupakan pengujian deskriptif dari variabel Penerapan sistem *E-filing*. Penerapan Sistem *E-filing* diukur melalui item-item pernyataan yang meliputi apakah sistem *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak melaporkan kewajiban perpajakannya kapanpun asal terhubung dengan internet, penerapan sistem *e-filing* dapat menghemat biaya, serta dapat melakukan perhitungan dengan lebih cepat dan akurat, dan penerapan sistem *e-filing* dapat dipelajari oleh siapa saja. Tabel diatas menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap penerapan

sistem *e-filing* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90 yang dikategorikan “Setuju”, Jadi dapat dikatakan bahwa dengan adanya sistem *e-filing* dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dimana saja dan kapan saja secara cepat dan akurat. Pada tabel 2 menunjukkan dari lima item pernyataan dalam kuesioner, 125 responden wajib pajak paling banyak meyetujui pernyataan kedua yaitu mengenai penerapan sistem *e-filing* dapat membantu dalam penyampaian SPT dapat dibuktikan nilai mean paling tinggi sebesar 4,13. Hal ini menunjukkan

bahwa wajib pajak merasa terbantu dengan adanya sistem *e-filing* karena dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dimanapun. Sedangkan, pernyataan yang paling tidak disetujui oleh responden yaitu

pernyataan kelima mengenai sistem *e-filing* dapat dipelajari bagi siapa saja dengan dibuktikan nilai mean memiliki nilai paling terkecil diantara nilai mean yang dimiliki item pernyataan yang lain yaitu sebesar 3,59.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan

No.	Pertanyaan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah identitas yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak	67	52	4	1	1	125	4.46
2	Batas waktu pelaporan SPT selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak	39	62	20	2	2	125	4.07
3	Keterlambatan menyampaikan atau tidak menyampaikan SPT dikenakan denda sebesar Rp. 500.000 – Rp.1.000.000	30	43	26	20	6	125	3.57
4	Sebagai Wajib Pajak saya memahami self assessment system memberikan wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak bukan pada petugas pajak dalam urusan perpajakan	42	50	26	4	3	125	3.99
5	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui bahwa pembayaran pajak dapat dimintakan permohonan penundaan pembayaran apabila Wajib Pajak mengalami kesulitan	37	53	31	1	3	125	3.96
Jumlah Rata-rata untuk Keseluruhan Pertanyaan							20.06	
Jumlah Pertanyaan							5.00	
Rata-rata Keseluruhan Pernyataan tiap Variabel							4.01	

Sumber: Data yang diolah

Tabel 3 merupakan pengujian deskriptif dari variabel Pemahaman Perpajakan. Pemahaman perpajakan diukur melalui item-item pernyataan yang meliputi pentingnya memiliki NPWP, mengetahui batas waktu pelaporan SPT, jumlah denda yang dikenakan apabila terlambat atau tidak melaporkan SPT, pemahaman terkait dengan *self assessment system*, pengetahuan tentang permohonan penundaan pembayaran pajak apabila wajib pajak mengalami kesulitan. Tabel diatas menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pemahaman perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.01 yang dikategorikan “Setuju”, Jadi

dapat dikatakan bahwa responden memahami tentang peraturan pajak yang berlaku. Pada tabel 3 menunjukkan dari lima item pernyataan dalam kuesioner, 125 responden wajib pajak paling banyak meyetujui pernyataan pertama yaitu mengenai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan identitas yang harus dimiliki oleh wajib pajak dan dapat dibuktikan dari nilai mean paling tinggi sebesar 4,46. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah memahami bahwa NPWP merupakan identitas yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak. Sedangkan pernyataan yang paling tidak disetujui oleh responden yaitu pernyataan ketiga

mengenai denda yang harus dibayar apabila wajib pajak terlambat melaporkan atau tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan dibuktikan nilai mean memiliki nilai paling terkecil diantara nilai mean yang dimiliki item pernyataan yang lain yaitu sebesar 3,57.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memahami terkait dengan berapa denda yang harus dibayar oleh wajib pajak apabila terlambat atau tidak menyampaikan Surat pemberitahuan (SPT).

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Sebagai warga negara yang baik saya harus membayar pajak	50	66	7	2	0	125	4.31
2	Saya melakukan kewajiban perpajakan dengan sukarela, senang hati dan secara tepat waktu	33	70	13	8	1	125	4.01
3	Saya membayar pajak karena kesadaran saya sendiri	46	64	10	5	0	125	4.21
Jumlah Rata-rata untuk Keseluruhan Pertanyaan								12.53
Jumlah Pertanyaan								3.00
Rata-rata Keseluruhan Pernyataan tiap Variabel								4.18

Sumber: Data yang diolah

Tabel diatas merupakan pengujian deskriptif dari variabel Kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak diukur melalui item-item pernyataan yang meliputi kewajiban warga negara untuk membayar pajak, kewajiban perpajakan dilakukan karena kesadaran dari diri sendiri, dengan sukarela, senang hati, dan tepat waktu. . Tabel diatas menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap kesadaran wajib pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 4,18 yang dikategorikan “Setuju”, Jadi dapat dikatakan bahwa memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada tabel 4 menunjukkan dari lima item pernyataan dalam kuesioner, 125 responden wajib pajak paling banyak meyetujui pernyataan pertama yaitu mengenai sebagai warga negara yang baik harus membayar pajak dapat dibuktikan nilai mean paling tinggi sebesar 4,31. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki kesadaran bahwa

sebagai warga negara yang baik kita harus membayar pajak. Sedangkan, pernyataan yang paling tidak disetujui oleh responden yaitu pernyataan kedua mengenai apabila melakukan kewajiban perpajakan harus dengan sukarela, senang hati dan tepat waktu dengan dibuktikan nilai mean memiliki nilai paling terkecil diantara nilai mean yang dimiliki item pernyataan yang lain yaitu sebesar 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak melakukan kewajiban pajaknya dengan sukarela, senang hati, dan secara tepat waktu.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan dari item-item pernyataan dari setiap variabel dalam kuesioner. Pengukuran validitas diukur melalui *bivariate pearson* yang dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing total skor.

Tabel 5
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai <i>Pearson</i> <i>Corelatio</i> <i>n</i>	Sig.	Ket.
Penerapan Sistem <i>E-</i> <i>filing</i>	PE1	.857**	0.000	VALID
	PE2	.782**	0.000	VALID
	PE3	.815**	0.000	VALID
	PE4	.754**	0.000	VALID
	PE5	.755**	0.000	VALID
Pemahaman Perpajakan	PP1	.857**	0.000	VALID
	PP2	.782**	0.000	VALID
	PP3	.815**	0.000	VALID
	PP4	.754**	0.000	VALID
	PP5	.755**	0.000	VALID
Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	.786**	0.000	VALID
	KWP2	.890**	0.000	VALID
	KWP3	.821**	0.000	VALID
Kepatuhan Wajib Pajak	KEPWP1	.794**	0.000	VALID
	KEPWP2	.778**	0.000	VALID
	KEPWP3	.664**	0.000	VALID
	KEPWP4	.808**	0.000	VALID
	KEPWP5	.753**	0.000	VALID

Sumber : Data diolah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki tingkat sigifikansi di bawah 0.05 dan nilai *r Pearson Correlation* lebih besar dari nilai *r* tabel sehingga item-item pertanyaan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan valid.

Tabel 6
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai <i>Cronbachs</i> <i>alpha</i>	Keterangan
Penerapan Sistem <i>E-</i> <i>filing</i>	0.849	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0.745	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0.778	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.753	Reliabel

Sumber : Data diolah

Sedangkan untuk pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 sehingga item-item pernyataan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan reliable.

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai ditribusi normal atau tidak. Penelitian ini menguji normalitas data dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* ≤ 0,05, maka data tidak terdistribusi secara normal. Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandard ized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.	2.9505082
	Deviation	1
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.041
	Negative	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		1.346
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk residual data dari variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 1,346 dengan nilai asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,053 yang lebih besar dari 0,05 (0,053 > 0,050). Jadi dapat disimpulkan bahwa H0 diterima sehingga dapat dikatakan data residual yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal dan layak untuk digunakan.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *vinance inflation factor* (VIF) Persamaan regresi dapat dinyatakan tidak terjadi korelasi antar variabel independen apabila nilai *tolerance* > 0,10 atau dengan nilai VIF <10.

Tabel 8
Hasil Uji Multikorelasi- Coefficients^a

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10.551	2.233		4.726	.000		
1 Penerapan E-filing	.226	.081	.253	2.800	.006	.857	1.167
Pemahaman Perpajakan	.093	.091	.093	1.021	.309	.841	1.189
Kesadaran Wajib Pajak	.282	.164	.165	1.725	.087	.763	1.311

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa *output* perhitungan nilai *tolerance* dari ketiga variabel yaitu Penerapan Sistem *E-filing* 0,857, variabel pemahaman perpajakan 0,841, sedangkan variabel kesadaran wajib pajak 0,763, dimana dari ketiga variabel tersebut menunjukkan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 yang berarti bahwa tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95% atau 0,95.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian dapat dilakukan dengan uji glejser, jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.292	1.471		.879	.381
1 Penerapan E-filing	-.138	.053	-.245	-2.589	.011
Pemahaman Perpajakan	.086	.060	.137	1.431	.155
Kesadaran Wajib Pajak	.145	.108	.135	1.349	.180

a. Dependent Variable: AbsUt

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem *e-filing* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,011, pemahaman perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,115 dan kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,180, maka dari ketiga variabel yang memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 dapat dikatakan variabel-variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung dan nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan untuk melihat apakah variabel berpengaruh secara positif atau negative dapat dilihat dari nilai beta pada kolom *Unstandardized Coefficients*. Berikut

persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini:

$$Y = 10,551 + 0,226X_1 + 0,093X_2 + 0,282X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan bahwa apabila penerapan sistem *e-filing* mengalami peningkatan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Apabila pemahaman perpajakan mengalami peningkatan, maka kepatuhan pajak akan cenderung akan meningkat dan apabila kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif sebesar 0,226, variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif sebesar 0,093, dan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif sebesar 0,282, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Hubungan antara Penerapan Sistem *E-filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-filing* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak supaya Wajib Pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan cepat, lebih mudah, dan kapan saja. Wajib pajak yang menganggap sistem *e-filing* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaporkan kewajiban perpajakannya akan membuat wajib pajak merasa puas menggunakan *e-filing*. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan membentuk sikap patuh. Jadi semakin baik penerapan sistem *e-filing* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sentya N. (2015) dan Ony & Gartina (2015) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Anastasia dan Topowijoyo (2015) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimana penelitian dilakukan di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. Sedangkan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Jatim I dan Jatim II.

Hubungan antara Pemahaman Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman perpajakan dilihat dari seberapa besar wajib pajak memahami ketentuan perpajakan yang berlaku. Semakin pahamnya wajib pajak terkait sistem perpajakan, prosedur perpajakan, sanksi perpajakan maka semakin tidak patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak cenderung meremehkan karena mereka merasa mengetahui peraturan yang telah ditetapkan ketika memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, wajib pajak yang kurang memahami perpajakan akan lebih takut dan merasa penting untuk memenuhi perpajakan dengan benar dan tepat waktu. Jadi, semakin tinggi pemahaman perpajakan maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sri Ernawati (2011) dan Gede Putu (2015) yang menyebutkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertentangan dengan

penelitian dari Farid (2013) dan Ummi (2015) yang menyebutkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil dari penelitian ini tidak berpengaruh signifikan di Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) di wilayah Jatim I dan Jatim II.

Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kedisiplinan dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Segala macam upaya yang dilakukan oleh fiskus tidak akan maksimal apabila tidak ada kesadaran dalam diri wajib pajak sendiri, karena kesadaran sendiri merupakan kunci supayaseseorang melakukan kewajibannya dengan baik. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan membuatnya tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Jadi, semakin rendah kesadaran wajib pajak maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitiandiari Ony dan Gartina(2016) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertentangan dengan penelitian dari Tryana (2013) dan Sri Putri (2014) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.Sedangkan hasil dari penelitian ini tidak berpengaruh signifikan di Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) di wilayah Jatim I dan Jatim II.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini menguji penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di

Wilaya Jatim I dan Jatim II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat. Penelitian ini dilakukan secara berkala selama kurang lebih satu bulan dengan penyebaran kuesioner secara manual atau *hard copy* dengan jumlah sampel 75 responden dari 100 kuesioner yang tersebar dan menggunakan *google drive* yang menghasilkan 50 responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari responden yaitu melalui kuesioner baik secara manual (*hard copy*) maupun elektronik (*google drive*).

Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dengan metode koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Sebelum diuji dengan metode tersebut peneliti melakukan analisis deskriptif, regresi linear berganda, dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji Heteroskedastisitas, uji multikorelasi. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama diterima. Kedua, Variabel pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua tidak diterima, kemudian selanjutnya variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga tidak diterima.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu (1) Kuesioner yang harus diisi oleh responden terlalu banyak, karena pencarian data dilakukan secara gabungan di beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga ada beberapa variabel yang ada di kuesioner. Karena hal itu, ada beberapa responden yang merasa keberatan untuk mengisi kuesioner, (2) Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan terjadinya bias. Kemungkinan terjadinya bias disebabkan karena adanya perbedaan persepsi antara peneliti dan responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, (3) Jumlah sampel dalam penelitian ini dirasa kurang. Hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti dalam pengumpulan data.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya yaitu Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya menyederhanakan sistem *e-filing* karena banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut, Penyuluhan pajak perlu ditingkatkan supaya dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak, tingkat kedisiplinan wajib pajak harus ditingkatkan melalui seminar atau penyuluhan lainnya karena untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memnuhi kewajiban perpajakannya, bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel independen atau menambah variabel moderating dan intervening untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak., bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas sampel dan tempat melakukan penelitian supaya dapat digeneralisir di lingkup yang lebih luas lagi tidak hanya di wilayah Jatim I dan Jatim II saja., bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian lainnya selain menggunakan kuesioner, misalkan penelitian dilakukan secara eksperimental atau secara group.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- AF. 2014. Kemkeu: Penerimaan Pajak Baru Rp. 683 Triliun. (Online). (m.beritasatu.com/ekonomi/213755-kemkeu-penerimaan-pajak-baru-rp683-triliun.html diakses 10 september 2016).
- Anastasia dan Topowijono. 2014. Pengaruh Efektifitas Penyuluhan, Penerapan Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 3(1), hal 20-28.
- Budi. 2011. Technology Acceptance Model (TAM). (Online). (<https://statistikomputasi.wordpress.com/2010/03/18/sekilas-entang-technology-acceptance-model-tam/> diakses 19 April 2016).
- Dwi Aprilia, Suhadak, dan Devi Farah. 2015. Pengaruh Persepsi dan Perilaku wajib Pajak atas Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-journal Perpajakan Universitas Brawijaya*, 28(2), hal 59-71.
- Erly Suandy. 2011. *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Farid Syahril. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. *E-journal Universitas Negeri Padan*. 1(2), hal 32-41.
- Freezcha. 2016. Technology Acceptance Model (TAM). (Online). (<https://freezcha.wordpress.com/2010/03/28/tam-technology>)

- [acceptance-model/ diakses 29 September 2016](#)).
- Gede Putu Pranadata. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. *jurnal Akuntansi*. 5(2), hal 50-70.
- Ghozali Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ni Ketut Muliawati. 2016. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 5(3), hal 376-391.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2009. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Ony dan Gartina Wulan. 2015. Penerapan *E-Filing* Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-journal Universitas Komputer Indonesia*, 8(3), hal 520-540.
- Pancawati Hardiningsih. 2011. *Sistem Perpajakan*. Bandung: Pustaka Jaya.
- Sentya N. Arum. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, kesadaran Wajib Pakak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Semarang. *Jurnal Of Accounting Unpad*, 5(2), hal 45-60.
- Sigit Priadi Pramudito. Indonesia termasuk dalam salah satu negara dengan tax ratio rendah. (Online). (<http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/634900-dirjen-pajak--tax-ratio-indonesia-masih-rendah diakses 14 Maret 2016>)
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sri Ernawati dan Mellyana Wijaya. 2011. Pengaruh Pemahaman akuntansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Dibidang Perdagangan Di KPP Pratama Banjarmasin. *Jurnal Spred STIE Indonesia*, 1(1), hal 74-86.
- Sri Putri Tita Mutia. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Padang). *Journal Akuntansi*, 2(1), hal 250-27.
- Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan Sistem *E-filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), hal 1239-1269.
- Tryana A.M Tiraada. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *E-jurnal akuntansi. Universitas Negeri Padang*, 6(2), hal 999-1008.
- Ummi kalsum, Gusnardi dan Gani. 2015. Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru. *E-*

journal Universitas Riau, 3(1), hal 345-351.
UU No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Undang-Undang KUP dan Peraturan Pelaksanaannya. Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
Wulandari Agustini. 2016. Pengaruh Penerapan *E-filing*, Tingkat

Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.*

Zain, I.H. 2010. *Reformasi Pajak*. Semarang: Cipta Karya.
www.pajak.go.id
www.jpnn.com
www.kemenkeu.go.id

