

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING,  
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA  
E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kasus Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**NEVILIA KURNIASARI WIJAYA**

**20150100139**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN**



**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG  
2019**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING,  
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA  
E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kasus Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis  
Univeristas Buddhi Dharma Tangerang  
Jenjang Pendidikan Strata 1**

**Oleh :**

**NEVILIA KURNIASARI WIJAYA**

**20150100139**



**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG  
2019**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Nevilia Kurniasari Wijaya  
NIM : 20150100139  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang)

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 27 Februari 2019

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



**Peng Wi S.E., M.Akt**  
NIDN : 0406077607



**Susanto Wibowo S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**  
**TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang).

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Nevilia Kurniasari Wijaya

NIM : 20150100139

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setujui untuk dipertahankan di depan tim penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak)**.

Tangerang, 13 Juni 2019

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



**Peng Wi S.E., M.Akt**  
NIDN : 0406077607



**Susanto Wibowo S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Peng Wi S.E., M.Akt  
Kedudukan : Pembimbing  
Menyatakan bahwa,  
Nama Mahasiswa : Nevilia Kurniasari Wijaya  
NIM : 20150100139  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang).

Telah layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Tangerang, 13 Juni 2019

Menyetujui,  
Pembimbing,

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Peng Wi S.E., M.Akt**  
NIDN : 234567755



**Susanto Wibowo S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama Mahasiswa : Nevilia Kurniasari Wijaya  
NIM : 20150100139  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang).

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat **“SANGAT MEMUASKAN”** oleh Tim Penguji pada hari Rabu, tanggal 24 Juli 2019.

**Nama Penguji**

Ketua Penguji : Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.  
NIDN : 0401016810  
Penguji I : Sutandi, S.E., M.Akt.  
NIDN : 0424067806  
Penguji II : Sugandha, S.E., M.M.  
NIDN : 0405127605

**Tanda Tangan**



Dekan Fakultas Bisnis,



Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.  
NIDN : 0421077402

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah dilakukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan original penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddi Dharma.

Tangerang, 15 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,



**Nevilia Kurniasari Wijaya**  
NIM: 20150100139

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Dibuat oleh,

NIM : 20150100139  
Nama : Nevilia Kurniasari Wijaya  
Jenjang Studi : S1 (Strata 1)  
Jurusan : Akuntansi  
Perminatn : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 15 Agustus 2019

Penulis



( Nevilia Kurniasari Wijaya )



**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING,  
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA  
E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kasus Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, kesadaran wajib pajak dan kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Raksasa Laju Lintang. Beberapa penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan wajib pajak memperlihatkan hasil yang sama dan juga berbeda. Oleh karena itu, penelitian lain dilakukan untuk menguji ulang teori tentang kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 133 orang. Metode atau teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan memperhitungkannya menggunakan rumus slovin, sehingga dapat ditentukan jumlah wajib pajak orang pribadi yang menjadi sampel penelitian ini sebanyak 100. Data yang telah dikumpulkan lalu diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20.0, dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan yang terakhir dengan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang telah diolah menunjukkan bahwa nilai signifikan penerapan sistem *e-Filing* sebesar 0,026, nilai signifikan kesadaran wajib pajak sebesar 0,000 dan nilai signifikan kepuasan pengguna *e-Filing* sebesar 0,006. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerapan sistem *e-Filing*, kesadaran wajib pajak, kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci : penerapan sistem e-Filing, kesadaran wajib pajak, kepuasan pengguna e-Filing**

**THE INFLUENCE OF IMPLEMENTING E-FILING SYSTEM,  
TAXPAYER AWARENESS AND E-FILING USER SATISFACTION  
ON TAXPAYER COMPLIANCE  
(Case Study on Tax Payers in PT. Raksasa Laju Lintang)**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of implementing e-Filing system, taxpayer awareness and e-Filing user satisfaction on taxpayer compliance. Respondents in this study were employees of PT. Raksasa Laju Lintang. Several previous studies regarding taxpayer compliance showed the same and also different results. Therefore, other studies were conducted to reexamine the theory of taxpayer compliance.*

*The population in this study were 133 peoples. The sampling method or technique carried out in this study was purposive sampling by calculating it using the Slovin formula, so that the number of individual taxpayers who were sampled could be determined as much as 100. The collected data was then processed using the SPSS version 20.0 program, with the test validity, reliability test, descriptive statistical test, classic assumption test, multiple linear regression test, and finally the hypothesis test.*

*The processed research results show that the significant value of the implementing e-Filing system is 0.026, the significant value of taxpayer awareness is 0.000 and the significant value of e-Filing user satisfaction is 0.006. So the results of the study show that the level of implementing e-Filing system, tax consciousness, e-Filing user satisfaction has a positive and significant effect on tax compliance.*

**Keywords : implementation of e-Filing system, taxpayer awareness, e-Filing user satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua berkat, rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktu yang diharapkan. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi jurusan Akuntansi Perpajakan dan Keuangan di Universitas Buddhi Dharma.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Sofian Sugioko, M.M., CPMA selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Bapak Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
4. Bapak Peng Wi, S.E., M.Akt. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar, bijaksana, serta sistematis membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu, pikiran, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak berikan untuk penulis.

5. Bapak Eso Hernawan S.E., M.M. selaku dosen yang telah memberikan ilmu pengolahan data SPSS dan cara membaca hasil uji dengan baik.
6. Segenap Dosen dan Staff pengajar Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan ilmu dan membimbing selama menuntut ilmu di Universitas Buddhi Dharma.
7. Kedua orang tua yang selama ini selalu mendukung dan memberikan semangat serta doa yang dipanjatkan selama ini.
8. Teman-teman dan sahabat yang telah banyak membantu dan selalu memberikan semangat serta motivasi selama penulisan skripsi ini khususnya (Aan, Andin, Maria, Jeanne, Dora, Valen, Dian).
9. Semua teman kantor PT Raksasa Laju Lintang yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner, dan khususnya untuk Departement Finance Accounting & Tax, terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan lainnya. Oleh karena ini, dengan kerendahan hati dimohon untuk memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menjadi lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 15 Juni 2019

Nevilia Kurniasari Wijaya

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL LUAR</b>	
<b>JUDUL DALAM</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b>	
<b>REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8

C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Gambaran Umum Teori .....	13
1. Definisi Pajak .....	13
2. Fungsi Pajak .....	14
3. Asas Pemungutan Pajak .....	15
4. Sistem Pemungutan Pajak .....	20
5. Syarat Pemungutan Pajak .....	22
6. Tata Cara Pemungutan Pajak .....	23
7. Pengelompokan Pajak .....	24
8. Tarif Pajak .....	26
9. Nomor Pokok Wajib Pajak .....	31
10. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak .....	32
11. Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> .....	33
12. Kesadaran Wajib Pajak .....	38
13. Kepuasan Pengguna <i>e-Filing</i> .....	39
14. Kepatuhan Wajib Pajak .....	41
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	46
C. Kerangka Pemikiran .....	49
D. Perumusan Hipotesa .....	50

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	54
A. Jenis Penelitian .....	54
B. Objek Penelitian .....	55
1. Sejarah Singkat PT. Raksasa Laju Lintang .....	55
2. Visi dan Misi PT. Raksasa Laju Lintang .....	56
C. Jenis dan Sumber Data .....	57
D. Populasi dan Sampel .....	58
1. Populasi .....	58
2. Sampel .....	58
E. Teknik Pengumpulan Data .....	60
F. Operasional Variabel Penelitian .....	62
1. Variabel Bebas (Independent Variable) .....	62
2. Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	62
G. Teknik Analisis Data .....	64
1. Uji Statistik Deskriptif .....	65
2. Uji Kualitas Data .....	66
a. Validitas .....	66
b. Reliabilitas .....	66
3. Uji Asumsi Klasik .....	67
a. Uji Normalitas .....	67
b. Uji Multikolinearitas .....	68
c. Uji Heterokedastisitas .....	68
4. Penetapan Hipotesis .....	69

5. Uji Statistik .....	70
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
b. Uji Koefisien Determinasi (Adjust R <sup>2</sup> ) .....	71
6. Uji Hipotesis .....	72
a. Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	72
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	73
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	74
1. Statistik Deskriptif Kuesioner .....	74
2. Statistik Deskriptif Responden .....	75
3. Distribusi Frekuensi Responden .....	78
4. Statistik Deskriptif Data .....	79
B. Analisis Hasil Penelitian .....	84
1. Uji Kualitas Data .....	84
a. Uji Validitas .....	84
b. Uji Reliabilitas .....	90
2. Uji Asumsi Klasik .....	94
a. Uji Normalitas .....	94
b. Uji Multikolonieritas .....	95
c. Uji Heterokedastisitas .....	97
C. Pengujian Hipotesis.....	98
1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	98
a. Nilai Constant .....	99

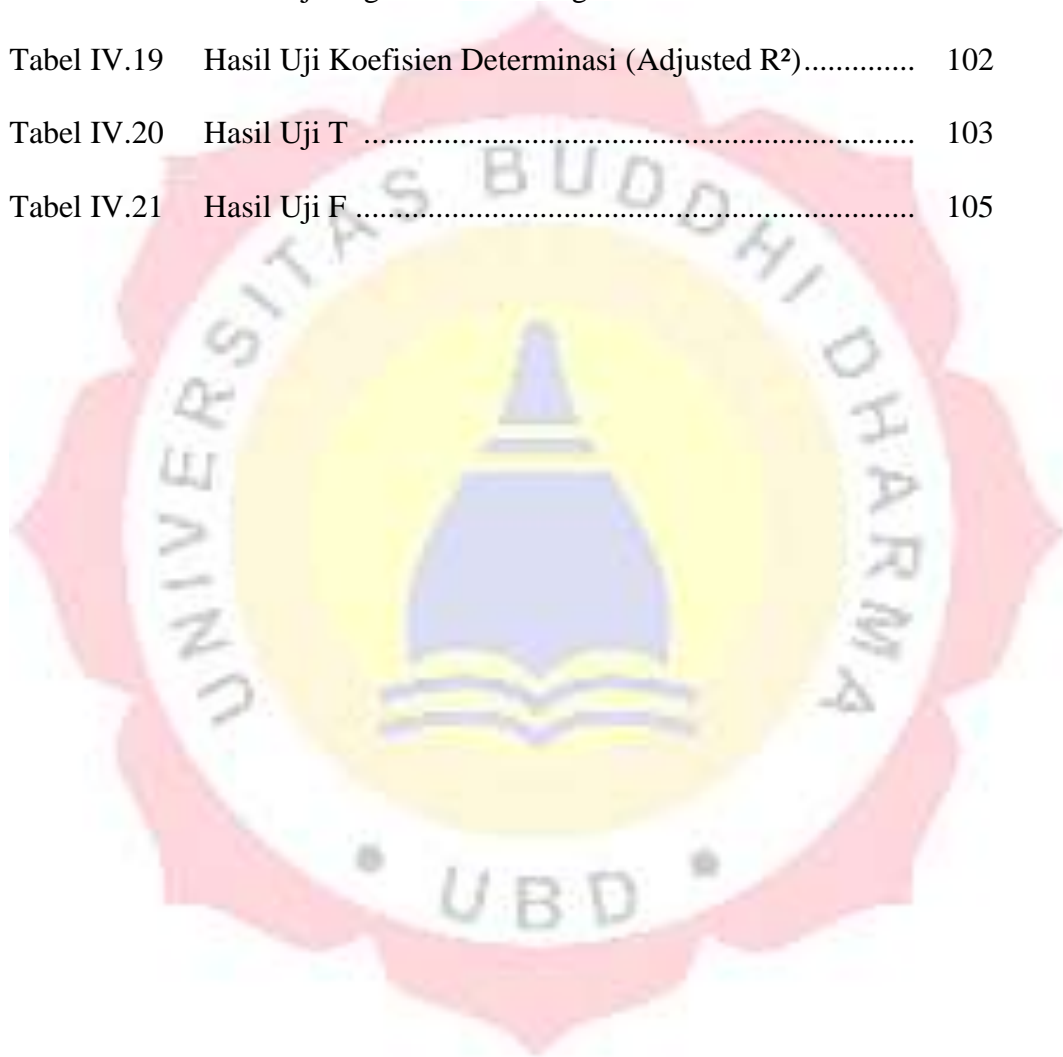


b.	Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> (X1) .....	100
c.	Kesadaran Wajib Pajak (X2) .....	100
d.	Kepuasan Pengguna <i>e-Filing</i> (X3) .....	101
2.	Uji Koefisien Determinasi (Adjust R <sup>2</sup> ) .....	101
3.	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T) .....	102
4.	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	104
D.	Pembahasan .....	106
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	110
A.	Kesimpulan .....	110
B.	Implikasi .....	111
1.	Implikasi Teoritis .....	111
2.	Implikasi Manajerial .....	112
3.	Implikasi Metodologi .....	112
C.	Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Data Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang 2016 - 2018 .. 7
Tabel II.1	Tarif Pajak Penghasilan Pasal 21 ..... 30
Tabel II.2	Hasil Penelitian Terdahulu ..... 46
Tabel III.1	Operasional Variabel ..... 63
Tabel IV.1	Distribusi Kuesioner ..... 74
Tabel IV.2	Distribusi Demografi Responden ..... 75
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Responden ..... 78
Tabel IV.4	Statistik Deskriptif Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X1) ..... 79
Tabel IV.5	Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak (X2) ..... 80
Tabel IV.6	Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna <i>E-Filing</i> (X3) .. 81
Tabel IV.7	Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ..... 82
Tabel IV.8	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian X1,X2,X3,Y ..... 83
Tabel IV.9	Uji Validitas Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X1) ..... 85
Tabel IV.10	Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X2) ..... 86
Tabel IV.11	Uji Validitas Kepuasan Pengguna <i>E-Filing</i> (X3) ..... 88
Tabel IV.12	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ..... 89
Tabel IV.13	Uji Reabilitas Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X1) ..... 90

Tabel IV.14	Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak (X2) .....	91
Tabel IV.15	Uji Reabilitas Kepuasan Pengguna <i>E-Filing</i> (X3) .....	92
Tabel IV.16	Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	93
Tabel IV.17	Uji Multikolinearitas .....	96
Tabel IV.18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	99
Tabel IV.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	102
Tabel IV.20	Hasil Uji T .....	103
Tabel IV.21	Hasil Uji F .....	105



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Nomor Pokok Wajib Pajak.....	32
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran .....	50
Gambar IV.1 Uji Normalitas Data .....	95
Gambar IV.2 Uji Heterokedastisitas .....	97



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Pelatihan
- Lampiran 2 Tabel Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Data
- Lampiran 7 Tabel r
- Lampiran 8 Tabel t
- Lampiran 9 Tabel F

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak berperan sangat penting dalam membiayai pembangunan di Indonesia. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar yang dimiliki pemerintah. Pelaksanaan pembangunan di berbagai sektor serta pengeluaran rutin lainnya dibiayai oleh pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib bagi setiap warga negara, bersifat memaksa dan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung, serta dilaksanakan dan diatur dalam undang-undang negara.

Pada tahun 1983 yang menjadi landasan reformasi administrasi perpajakan (*Tax Administration Reform*) adalah terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya oleh masyarakat. Tujuan reformasi perpajakan, yaitu: Pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Ketiga, produktivitas aparat perpajakan tinggi.

Dalam Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1994 dan Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa terdapat perubahan sistem perpajakan di Indonesia yang awalnya menggunakan *Official Assessment System* berubah menjadi *Self Assessment System* hingga saat ini. *Self Assessment System* yaitu pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP)

untuk menghitung sendiri besarnya pajak terutang, memperhitungkan besar pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar jumlah pajak yang seharusnya terutang, dan melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Septiana Putri Prawita, 2018).

Penerimaan pajak diterapkan untuk membiayai pembangunan berasal dari beberapa sumber yang salah satunya dari masyarakat itu sendiri. Kesadaran dan peran aktif dari masyarakat dalam membayar pajak sangat besar pengaruhnya, karena pajak merupakan pendapatan langsung negara yang dapat segera dipergunakan untuk pembiayaan berbagai macam pengeluaran negara. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya meningkatkan pendapatan dari sektor pajak baik pajak dari dalam negeri maupun dari luar negeri.

Akan tetapi, masyarakat Indonesia yang menyadari pentingnya membayar pajak masih tergolong rendah. Salah satu faktor adalah informasi yang diberikan pemerintah melalui sosialisasi pajak dirasa masih kurang membantu masyarakat dalam memahami dan menyadari pentingnya membayar pajak untuk kepentingan bersama. Menurut (Lars P. Field dan Bruno S. Frey, 2007), masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif langsung dari negara. Pajak yang telah dibayar juga tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan masyarakat. Selain itu, persepsi masyarakat masih banyak yang menganggap bahwa menghitung dan

membayar pajak itu sulit dan repot, sehingga banyak masyarakat yang mengabaikan kewajibannya membayar pajak.

Pada Tahun 2018, data yang dirilis tanggal 2 April 2018 oleh website resmi <http://www.pajak.go.id/> menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat sebanyak 10,59 juta Wajib Pajak menyampaikan SPT dari total 17,65 juta Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan. Berdasarkan data tersebut, berarti sudah 60% Wajib Pajak yang berhasil menyampaikan SPT Tahunan. Angka tersebut membuktikan bahwa masih banyaknya ketidakpatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan akan terus berupaya meningkatkan angka tersebut dan memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak. Sehingga Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dapat meningkat di tahun-tahun mendatang.

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak pun semakin meningkat. Salah satunya yaitu sistem *e-Filing*. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007, *e-Filing (Electronic Filing)* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*.

Aplikasi *e-Filing* disediakan secara gratis oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tanggal 1 Februari 2012. Wajib pajak tidak perlu lagi datang ke



Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT kepada petugas pajak. Wajib Pajak diberikan kemudahan dan kenyamanan dengan adanya pelaporan SPT dengan sistem *e-Filing*, karena penyampaian SPT dapat dengan mudah dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan komputer dan jaringan internet. Sehingga, Wajib Pajak mendapatkan lebih banyak manfaat diantaranya lebih hemat waktu dan biaya karena Wajib Pajak tidak perlu datang dan mengantri ke Kantor Pelayanan Pajak.

Sistem *e-Filing* dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak guna mempermudah dan mempercepat dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tanpa adanya batasan waktu dan tempat serta manfaat kemudahan, keamanan dan kerahasiaan data yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Dengan adanya aplikasi *e-Filing*, Direktorat Jenderal Pajak berharap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan Orang Pribadi akan meningkat.

Manfaat *e-Filing* tidak hanya dirasakan oleh Wajib Pajak, Kantor Pajak juga turut merasakan dampak positif dari pelaporan pajak dengan sistem *e-Filing*. Diantaranya adalah kecepatan penerimaan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT), keakuratan data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak, serta pengarsipan dokumen Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang aman dan mudah diakses.

PT. Raksasa Laju Lintang (Ralali.com) adalah perusahaan yang berbasis *platform* belanja kebutuhan bisnis yang menghubungkan dan memberikan solusi bagi para pebisnis melalui teknologi digital. PT. Raksasa

Laju Lintang merupakan *B2B Marketplace* terbesar di Indonesia, terbukti dari jumlah transaksi besar yang dilakukan melalui website, serta jumlah karyawan yang besar untuk mendukung kelancaran transaksi yang terjadi.

Sebagai perusahaan yang cukup besar dan jumlah karyawan yang besar pula, PT. Raksasa Laju Lintang sangat memperhatikan performa tenaga kerjanya. Termasuk fasilitas yang disediakan untuk menunjang performa tersebut. Salah satunya adalah mendukung sistem *e-Filing* untuk diterapkan pada pelaporan pajak karyawannya. Dengan jam kerja karyawan yang cukup padat tentulah sistem *e-Filing* sangat berguna untuk diterapkan karena lebih praktis, cepat dan mudah digunakan.

Dari segi fasilitas, perusahaan sudah memberikan yang terbaik untuk menunjang penggunaan sistem *e-Filing*. Diantaranya berupa perangkat komputer yang disediakan untuk setiap karyawan serta jaringan internet yang cukup memadai di kantor dapat dimanfaatkan karyawan untuk melaporkan pajak melalui *e-Filing*. Terlebih lagi hampir seluruh karyawan memiliki NPWP. Namun pada kenyataannya, tidak semua karyawan PT. Raksasa Laju Lintang yang menggunakan sistem *e-Filing*. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai penerapan sistem *e-Filing*, kesadaran wajib pajak dan kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu karyawan PT. Raksasa Laju Lintang.

Menerapkan sistem *e-Filing* kepada seluruh Wajib Pajak memang bukan hal yang mudah. Kurangnya informasi yang diberikan kepada Wajib Pajak dalam pengaplikasian *e-Filing* sehingga mengurangi minat Wajib Pajak

dalam menggunakan *e-Filing*. Sedangkan penggunaan internet semakin meningkat namun pemahaman terhadap pemanfaatan internet masih kurang, karena untuk dapat menggunakan *e-Filing* Wajib Pajak harus dapat mengoperasikan internet. Kesiapan sumber daya manusia, sarana serta prasarana yang membutuhkan proses dan waktu panjang untuk dipahami terkait dengan perkembangan Teknologi Informatika. Penelitian yang dilakukan oleh (Suprayogo dan Mohammad Hasymi, 2018) menemukan bahwa penerapan sistem *e-Filing* SPT pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan pajak dapat dicapai apabila ada kemauan dan kesadaran yang timbul dari diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Gabriela Jeanne Winata, 2018) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan *e-Filing* agar tingkat kepuasan Wajib Pajak yang melapor semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh (Delvi Monika, 2018) menemukan bahwa kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan Orang Pribadi pun akan meningkat. Berdasarkan latar belakang diatas dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik melakukan

penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Raksasa Laju Lintang dengan jumlah karyawan 150 orang. Dari 150 karyawan, sebanyak 133 karyawan sudah memiliki NPWP dan 17 karyawan belum memiliki NPWP dikarenakan statusnya masih karyawan baru. Penulis membuat permohonan ijin kepada pemilik perusahaan untuk melakukan penelitian dan menyebarkan koesioner kepada karyawannya.

Berikut adalah data jumlah karyawan PT. Raksasa Laju Lintang dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yang diperoleh dari departemen HRD. Terdiri dari jumlah karyawan dengan tarif pajak penghasilan 21 :

**Tabel I.1**

**Data Karyawan PT. Raksasa Laju Lintang 2016 - 2018**

Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018	
Dibawah PTKP	27	Dibawah PTKP	21	Dibawah PTKP	19
Tarif 5%	22	Tarif 5%	36	Tarif 5%	45
Tarif 15%	18	Tarif 15%	25	Tarif 15%	30
Tarif 25%	11	Tarif 25%	19	Tarif 25%	24
Tarif 30%	4	Tarif 30%	7	Tarif 30%	15
Jumlah	82	Jumlah	108	Jumlah	133

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masyarakat Indonesia yang menyadari pentingnya membayar dan aktif melaporkan pajak masih tergolong rendah.
2. Penggunaan internet sebagai sarana pelaporan pajak belum banyak diketahui, khususnya Wajib Pajak usia lanjut.
3. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami cara pelaporan pajak dengan menggunakan sistem *e-Filing*.
4. Kemudahan dan kegunaan sistem *e-Filing* perlu diperkenalkan lebih dalam kepada Wajib Pajak.
5. Kualitas layanan sistem *e-Filing* harus terus ditingkatkan untuk menarik minat Wajib Pajak menggunakan sistem *e-Filing*.
6. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dapat dicapai dengan Kepuasan penggunaan sistem *e-Filing*.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah Penerapan Sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kepuasan Pengguna *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Penerapan Sistem *e-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna *e-Filing* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam skripsi ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, kesadaran Wajib Pajak dan kepuasan pengguna *e-Filing* secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi Wajib Pajak (WP)

- a) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menambah pengetahuan tentang bagaimana penerapan sistem *e-Filing*, kemudahan serta manfaatnya.
  - b) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
  - c) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna *e-Filing* dalam menggunakan sistem *e-Filing*.
  - d) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Filing*.
2. Manfaat bagi Penulis dan Pembaca
- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang serupa.
  - b) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi, serta ilmu pengetahuan tentang Penerapan Sistem *e-Filing* SPT Pribadi, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Manfaat bagi Perusahaan
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta pengetahuan setiap karyawan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak negara.
4. Manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dalam penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan kepada Wajib Pajak yang memanfaatkan teknologi informasi.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Didalam sistematika penulisan ini penulis membagi 5 bagian pembahasan, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang masalah dilakukannya penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang terkait dengan variabel dependen dan independen berupa pengertian, definisi, kerangka pemikiran, hasil penelitian terdahulu serta perumusan hipotesa.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang gambaran dan sejarah singkat proses pengumpulan data, tempat dan waktu penelitian, jenis dan variabel data, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data serta analisis.



#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan lebih detail mengenai hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V : KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi berisikan tentang kesimpulan mengenai pembahasan penelitian, implikasi dan saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini untuk peneliti selanjutnya.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Gambaran Umum Teori**

##### **1. Definisi Pajak**

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1,

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut (Siti Resmi 2017, 1) mengatakan bahwa :

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Sedangkan, menurut (Supramono 2015, 2) mengatakan bahwa :

“Iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum”.

Serta menurut (Liberti Pandiangan 2014, 4) mengatakan bahwa :

“Pajak adalah pembayaran atau pengalihan sebagian penghasilan atau harta kekayaan yang dimiliki oleh masyarakat kepada Negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang, sebagai bentuk keikutsertaan dan partisipasi masyarakat dalam Negara, namun pembayarannya tidak mendapatkan suatu balas jasa secara langsung,

yang digunakan untuk membiayai tugas Negara demi meningkatkan kualitas dan kesejahteraan masyarakat”.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
- b. Pajak dipungut secara paksa, bukan secara sukarela.
- c. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk membiayai program pemerintah.
- d. Tidak ada kontra-prestasi (imbalan) yang langsung dapat dirasakan oleh pembayar pajak.

## 2. Fungsi Pajak

Menurut (Thomas Sumarsan 2017, 5-6) terdapat dua fungsi pajak, yaitu :

- a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas Negara, yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan tugas rutin dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

- b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku

ekonomi. Fungsi ini sering menjadi tujuan pokok dari sistem pajak, paling tidak dalam sistem perpajakan yang benar tidak terjadi pertentangan dengan kebijaksanaan Negara dalam bidang ekonomi dan sosial.

Contoh :

- 1) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang mewah. Pengenaan pajak atas barang mewah dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba mengkonsumsi barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- 2) Tarif pajak ekspor adalah 0% bertujuan untuk mendorong hasil produksi barang atau penyerahan jasa ke luar negeri sehingga dapat memperbesar cadangan devisa negara dan mendorong investasi dan lapangan kerja di dalam negeri (*domestic*).

### **3. Asas Pemungutan Pajak**

Menurut (Supramono 2015, 6) pelaksanaan pemungutan pajak harus sesuai dengan asas-asas yang melandasi pemungutan pajak. Pelaksanaan asas-asas pemungutan ini dilakukan agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan.

Terdapat tiga asas pemungutan pajak yang dikemukakan oleh (Siti Resmi 2017, 10) adalah sebagai berikut :

- a. Asas Domisili

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

Ada beberapa ahli yang mengemukakan pendapatannya atau idenya tentang asas pemungutan pajak (dosenekonomi.com), diantaranya:

Menurut W. J Langen, ada beberapa asas yang harus dimiliki dalam pemungutan pajak, yakni:

a. Asas daya pikul

Daya pikul disini diartikan bahwa beban pajak yang dibebankan kepada wajib pajak tidak boleh sampai lebih dari kemampuan mereka, jumlah pajak yang harus dibayarkan harus sesuai dengan harta, pendapatan yang dimiliki oleh wajib pajak tersebut. Semakin tinggi pendapatan yang dimiliki wajib pajak maka semakin tinggi pula pajak yang harus dibayarkan olehnya juga tinggi, sebaliknya bagi wajib pajak yang memiliki pendapatan standart atau kecil, maka jumlah pajak yang harus dibayarkan juga kecil.

b. Asas manfaat

Hasil dari pemungutan pajak harus digunakan atau dimanfaatkan untuk kepentingan umum atau kegiatan-kegiatan yang bermanfaat.

Asas ini juga bermakna uang dari warga harus kembali lagi ke warga, maksudnya adalah wajib pajak bisa merasakan apa yang telah mereka berikan kepada negara.

c. Asas kesejahteraan

Pada dasarnya pemungutan pajak bertujuan untuk menciptakan sebuah kesejahteraan bagi seluruh rakyat yang ada di negara tersebut. Karena dengan adanya pajak maka pemerataan pendapatan ataupun kesejahteraan warga negara tersebut.

d. Asas kesamaan

Pemungutan pajak harus diberlakukan sama kepada setiap negara yang memenuhi kriteria wajib pajak. Tidak ada yang namanya unsur kekeluargaan, teman atau apapun itu. Yang penting semua

warga negara yang memenuhi kriteria wajib pajak harus memenuhi kewajibannya.

e. Asas beban minimum

Untuk masalah pemungutan pajak diusahakan harus memperhatikan keringanan pada wajib pajak. Dimana jumlah pajak yang dibayarkan lebih kecil dari nilai objek pajak tersebut. Dengan tujuan agar pajak ini tidak menjadi sesuatu yang memberatkan wajib pajak.

Menurut Adolf Wagner asas pemungutan pajak dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

a. Asas politik finansial

Pemungutan pajak bertujuan untuk memenuhi kebutuhan negara dengan berbagai kegiatan yang akan dilaksanakannya. Dengan begitu aspek finansial suatu negara menjadi perhatian penting bagi pelaksanaan pemungutan pajak, yang dimana hasil yang diperoleh dari pajak langsung diarahkan pada finansial negara yang berupa pemenuhan biaya semua kegiatan negara, perawatan fasilitas umum, pembangunan dan lain sebagainya.

b. Asas ekonomi

Asas ekonomi disini diartikan sebagai penetapan objek pajak, dimana pemungutan pajak harus sesuai dengan objek pajaknya. Misalnya, pajak pendapatan, pajak barang-barang mewah atau antik, pajak bangunan, pajak hadiah dan lain sebagainya. Dengan

adanya asas ini tidak menutup kemungkinan satu individu atau satu wajib pajak bisa membayar pajak lebih dari satu bagian. Contohnya ketika saat itu ia telah mendapat gaji serta mendapat hadiah undian. Jadi pajak yang harus dibayarkan ada dua yakni pajak pendapatan dan pajak hadiah.

c. Asas keadilan

Keadilan disini diartikan sebagai asas yang menjunjung tinggi keadilan, tanpa mengenal deskriminasi atau pandang bulu dalam melakukan pemungutan pajak. Adil di sini memiliki cakupan yang luas, mulai dari pelayanan yang diberikan antara pihak satu dan lainnya harus sama, jumlah pajak yang dibayarkan harus sepadan dengan apa yang mereka miliki dan masih banyak lainnya.

d. Asas administrasi

Asas administrasi disini menyangkut beberapa aspek penting dalam pemungutan pajak seperti kepastian pembayaran pajak yang cakupannya tentang kapan, dimana dan berapa lama dispensasi pembayaran pajak harus dilakukan, selain itu juga tentang cara pemungutan pajak, dalam hal ini harus luwes, tidak memberatkan dan tanpa paksaan dalam pembayaran pajak. Yang terakhir adalah jumlah atau besarnya pajak yang harus dibayarkan.

e. Asas yuridis

Kata yuridis berarti hukum. Bisa dibilang pemungutan pajak pelaksanaannya harus sesuai dengan hukum dan mendapat



perlindungan hukum. Hukum disini adalah perundang-undangan suatu negara. Hal ini dimaksudkan agar pemungutan pajak tidak akan terjadi penyelewengan atau kesalahan serta tidak ada pihak yang dirugikan.

#### **4. Sistem Pemungutan Pajak**

Terdapat 3 macam sistem atau cara yang dapat digunakan untuk menentukan siapa yang menghitung dan menetapkan besaran jumlah pajak yang terutang kepada seseorang menurut (Siti Resmi 2017, 10-11) yakni:

##### *a. Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

##### *b. Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan

yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang – undang perpajakan yang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Wajib Pajak (WP) diberikan kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak terutang, memperhitungkan besar pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar jumlah pajak yang seharusnya terutang, dan melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak)

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Penunjukkan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang – undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeter, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak

banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk (peranan dominan ada pada pihak ketiga).

## 5. Syarat Pemungutan Pajak

Dalam (Mardiasmo 2018, 4-5) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut :

### a. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya, yaitu dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran, dan mengajukan banding kepada Pengadilan Pajak.

### b. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang – Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

### c. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

d. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*. Biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 6. Tata Cara Pemungutan Pajak

Ada tiga tata cara pemungutan pajak berdasarkan tiga stelsel menurut (Mardiasmo 2018, 8), yaitu :

a. Stelsel Nyata (*Riel Stelsel*)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, setelah penghasilan yang sesungguhnya dapat diketahui. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya, pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

b. Stelsel Anggapan (*Fictive Stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama

dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sebenarnya.

c. Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada menurut anggapan, Wajib Pajak harus melunasi kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil Wajib Pajak dapat meminta kembali kelebihan pajak yang telah dibayar.

## **7. Pengelompokan Pajak**

Pembagian pajak menurut (Mardiasmo 2018, 7) dapat digolongkan menurut golongannya, sifat dan lembaga pemungutannya, yaitu :

a. Menurut Golongannya

- 1) Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)
- 2) Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

b. Menurut Sifatnya

- 1) Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memerhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)
- 2) Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan sendiri wajib pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

c. Menurut Lembaga Pemungutnya

- 1) Pajak Negara (Pajak Pusat), yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai

- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Pajak Daerah terdiri atas:

- a) Pajak Provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b) Pajak Kabupaten/Kota meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Parkir.

## **8. Tarif Pajak**

Tarif pajak merupakan angka atau persentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak atau jumlah pajak yang terutang. Macam-macam tarif pajak adalah sebagai berikut (unpas.ac.id):

- a. Tarif Tetap yaitu tarif dengan jumlah atau angka tetap (sama) terhadap berapapun yang menjadi dasar pengenaan sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.
- b. Tarif Sebanding (Proporsional) yaitu tarif berupa persentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang akan dikenakan pajak.

- c. Tarif Meningkat (Progressive) yaitu tarif dengan persentase yang semakin meningkat (naik) apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak meningkat (naik).
- d. Tarif Menurun (Degressive) yaitu tarif dengan persentase yang semakin turun apabila jumlah yang menjadi dasar pajak meningkat (naik).

Menurut website Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)), Pajak Penghasilan pasal 21 merupakan pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, dan pembayaran lain yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan. Pemotong PPh 21 terdiri dari :

- a. Pemberi kerja yang terdiri dari orang pribadi dan badan
- b. Bendahara pemerintah baik Pusat maupun Daerah
- c. Dana pensiun atau badan lain seperti Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) dan badan-badan lainnya;
- d. Orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas serta badan yang membayar honorarium atau pembayaran lain kepada jasa tenaga ahli, orang pribadi dengan status subjek pajak luar negeri, peserta pendidikan, pelatihan dan magang;
- e. Penyelenggara kegiatan, termasuk badan pemerintah, organisasi yang bersifat nasional dan internasional, perkumpulan, orang pribadi serta lembaga lainnya yang menyelenggarakan kegiatan.



Penerima penghasilan yang dipotong PPh Pasal 21 menurut website Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) adalah :

- a. Pegawai
- b. Penerima uang pesangon, pensiun atau uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua atau jaminan hari tua, termasuk ahli warisnya;
- c. Bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan, antara lain meliputi:
  - 1) Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris;
  - 2) Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama, penari, pemahat, pelukis dan seniman lainnya;
  - 3) Olahragawan
  - 4) Penasihat, pengajar, pelatih, pencerahan, penyuluh, dan moderator;
  - 5) Pengarang, peneliti, dan penerjemah;
  - 6) Pemberi jasa dalam segala bidang, termasuk teknik, computer dan system aplikasinya, telekomunikasi, elektronika, fotografi, ekonomi dan sosial, serta pemberi jasa suatu kepanitiaan;

- 7) Agen iklan;
  - 8) Pengawan atau pengelola proyek
  - 9) Pembawa pesanan atau yang menemukan langganan atau yang menjadi perantara
  - 10) Petugas penjaja barang dagangan;
  - 11) Petugas dinas luar asuransi;
  - 12) Distributor *multilevel marketing* atau *direct selling*; dan kegiatan sejenisnya.
- d. Peserta kegiatan yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan keikutsertaannya dalam suatu kegiatan, antara lain meliputi :
- 1) Peserta perlombaan dalam segala bidang, antara lain perlombaan olahraga, seni, ketangkasan, ilmu pengetahuan, teknologi dan perlombaan lainnya;
  - 2) Peserta rapat, konferensi, siding, pertemuan, atau kunjungan kerja;
  - 3) Peserta atau anggota dalam suatu kepanitiaan sebagai penyelenggara kegiatan tertentu;
  - 4) Peserta pendidikan, pelatihan, dan magang;
  - 5) Peserta kegiatan lainnya.

Menurut website link ([unpas.ac.id](http://unpas.ac.id)), penghasilan tidak kena pajak merupakan jumlah penghasilan tertentu yang tidak dikenakan pajak. Untuk menghitung besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak

(PTKP) orang pribadi dalam negeri, penghasilan netonya dikurangi dengan jumlah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Menurut Ferry Rinaldi besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak terbaru untuk tahun 2016 adalah sebagai berikut :

- a. Rp. 54.000.000 untuk diri Wajib Pajak orang pribadi.
- b. Rp. 4.500.000 tambahan untuk Wajib Pajak yang berstatus kawin.
- c. Rp. 54.000.000 tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung dengan penghasilan suami.
- d. Rp 4.500.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya, paling banyak 3 orang untuk setiap keluarga.

Menurut *website link* ([unpas.ac.id](http://unpas.ac.id)) Tarif Pajak Penghasilan Pasal 21 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri adalah sebagai berikut :

**Tabel II.1**

**Tarif Pajak Penghasilan Pasal 21  
Wajib Pajak Pribadi Dalam Negeri**

<b>Penghasilan Kena Pajak</b>	<b>Tarif Pajak</b>
Sampai dengan Rp 50.000.000	5%
Diatas Rp. 50.000.000 sampai dengan Rp 250.000.000	15%
Diatas Rp. 250.000.000 sampai dengan Rp. 500.000.000	25%
Diatas Rp. 500.000.000	30%

Sumber : Undang-Undang No. 36 Pasal 17 ayat 1 (a), 2008

Dan menurut website link ([unpas.ac.id](http://unpas.ac.id)) perhitungan pemotongan PPh Pasal 21 untuk pegawai tetap adalah sebagai berikut :

Penghasilan bruto setahun	Rp xxx
Pengurangan penghasilan bruto	(Rp xxx)
Penghasilan neto setahun	Rp xxx
Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)	(Rp xxx)
Penghasilan Kena Pajak (PKP)	Rp xxx

$$\text{PPh 21 Terutang} = \text{PKP} \times \text{tarif pasal 17 ayat (1) huruf a UU PPH}$$

$$\text{PPh 21 sebulan} = \text{PPh pasal 21 setahun} : 12 \text{ bulan}$$

Pengurangan penghasilan bruto bagi pegawai tetap terdiri dari:

- Biaya jabatan sebesar 5% dari penghasilan bruto, setinggi-tingginya Rp 500.000 sebulan atau Rp 6.000.000 setahun.
- Iuran dan pensiun atau tunjangan hari tua / jaminan hari tua kepada dana pensiun yang telah disahkan menteri keuangan.

## 9. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut (Mardiasmo 2018, 29) mengatakan bahwa :

“Nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya”.

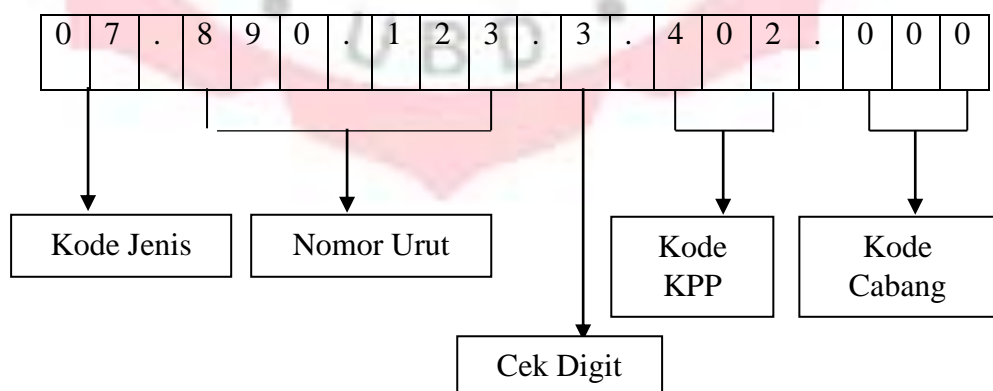
Nomor Pokok Wajib Pajak menurut UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir kedalam UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Selain itu NPWP juga dapat dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. Dalam hal ini berhubungan dengan dokumen perpajakan, wajib pajak diharuskan untuk mencantumkan NPWP yang dimilikinya.

NPWP terdiri atas 15 digit, 9 digit pertama merupakan kode wajib pajak dan 6 digit berikutnya merupakan kode administrasi.

**Gambar II.1**

**Penomoran Nomor Pokok Wajib Pajak**



Keterangan :

- a. 07 : kode jenis wajib pajak yang mengindikasikan apakah wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan atau bendaharawan (pemungut).
- b. 890.123 : nomor urut wajib pajak
- c. 3 : cek digit
- d. 402 : kode pemungut pajak (kode KPP)
- e. 000 : Kode cabang bagi perusahaan, 000 berarti kantor pusat, sedangkan kode cabang 001 berarti cabang kesatu.

#### **10. Fungsi NPWP**

Menurut (Mardiasmo 2018, 29) mengatakan bahwa :

- a. Sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak
- b. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.
- c. Menjadi persyaratan dalam pelayanan umum, misalnya passpor, kredit bank dan lelang.

#### **11. Penerapan Sistem *e-Filing***

Salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu *e-Filing*. *E-Filing (Electronic Filling)* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website

Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*.

Internet menjadi media pendukung utama dalam penggunaan sistem *e-Filing*, dibutuhkan pula pemahaman internet yang cukup baik untuk dapat menggunakannya. Dengan pemahaman internet yang baik serta mengetahui manfaat dari penggunaan *e-Filing*, semakin tinggi pula keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 pasal 1 menyebutkan :

“*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi.”

Menurut (Nurdin Hidayat & Dedi Purwana 2017, 28) mengatakan bahwa:

“*E-filing* pajak adalah cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui website *E-filing* pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan *ASP (Application Service Provider/*Penyedia Jasa Aplikasi) pajak.”

Menurut (Siti Kurnia Rahayu 2017, 160) mengatakan bahwa :

“*E-Filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi”.

Menurut (Selvi Arsanti 2014, 34) *e-Filing* adalah :

“Suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui

website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.”

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem *E-Filing* adalah suatu proses pelaporan SPT dengan menggunakan fasilitas yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak secara *online* dan *real time* guna mempermudah dan mempercepat proses pelaporan pajak dimana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan jaringan internet.

Berikut ini adalah tahapan-tahapan dan tata cara penyampaian SPT Tahunan dengan menggunakan *e-Filing* :

- a. Pengajuan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN (Electronic Filing Identification Number)* :
  - 2) Wajib Pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*, dengan mengajukan permohonan melalui situs DJP atau KPP terdaftar dengan melampirkan Fotocopy Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) serta Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak bagi Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak.
  - 3) Jika *e-FIN* hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli. Dan dalam hal Pengusaha



Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak yang asli.

b. Pendaftaran diri :

- 1) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* harus mendaftarkan diri paling lambat 30 hari sejak diterbitkannya *e-FIN*.
- 2) Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-Filing* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-Filing*.

c. Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP (Septiana Putri Prawita, 2018) :

- 1) Membuat file SPT dengan menggunakan program *e-SPT* dari DJP untuk di upload pada aplikasi *e-Filing* di situs DJP. File SPT yang diupload berektensi CSV, dan dokumen lampirannya dalam format PDF.
- 2) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT*, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
- 3) Mengirim SPT secara online dengan mengisikan kode verifikasi.
- 4) Notifikasi status *e-SPT* akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan *e-SPT* terdiri dari NPWP (Nomor Pokok WajibPajak), tanggal transaksi, jam transaksi,

Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang tertera pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

Manfaat penyampaian SPT secara *e-Filing* ada 6 menurut [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com) yaitu :

- a. Pelaporan atau penyampain SPT dapat dilakukan setiap saat.
- b. Kesalahan input data dapat dengan mudah direvisi pada saat pengisian data pada formulir *e-SPT*, tanpa harus mengganti lembar SPT.
- c. Mengurangi biaya cetak lembar isian SPT.
- d. Pelaporan SPT tidak perlu dilakukan dengan mendatangi ke Kantor Pelayanan Pajak.
- e. Konfirmasi dari DJP atas penerimaan laporan pajak (SPT) dapat diperoleh saat itu juga (*real time*), setelah data-data yang dikirim benar dan lengkap.
- f. Keamanan jaringan untuk mengirim data SPT *e-Filing* dari komputer *user* ke *server*.
- g. Sentralisasi penyampaian SPT PPN bagi WP Badan yang memiliki beberapa kantor cabang dapat dilakukan sehingga mempermudah konsolidasi pelaporan pajak antar cabang.

Beberapa Kelebihan dari sistem *e-Filing* yaitu :

- a. Penyampaian SPT melalui *e-Filing* dapat dilakukan secara cepat mudah, aman, nyaman, kapan saja dan dimana saja.
- b. Wajib pajak orang pribadi tidak perlu lagi untuk ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT Tahunannya.
- c. Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) atau Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) disimpan secara aman dalam basis data online dan mudah dilacak, tanpa khawatir hilang atau terselip.
- d. Aman dari kebocoran informasi ke pihak luar.
- e. Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- f. Data yang disampaikan wajib pajak orang pribadi selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- g. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

Beberapa Kekurangan dari sistem *e-Filing* yaitu :

- a. Apabila jaringan internet yang digunakan tidak stabil atau bermasalah, maka proses pelaporan pun akan terganggu karena sistem *e-Filing* bergantung dengan jaringan internet. Jika sudah menginput dan jaringan internet atau saluran listrik terputus, maka harus menginput lagi dari awal.
- b. Kendala pada server pajak yang sering kali padat bahkan penuh dikarenakan banyak Wajib Pajak yang mengakses website DJP

secara bersamaan. Sehingga menyebabkan pelaporan sedikit terhambat.

## 12. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Menumbuhkan kesadaran perpajakan bagi sebagian orang memang tidak mudah, bahkan cenderung meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak.

Menurut (Siti Kurnia Rahayu 2017, 193) mengatakan bahwa :

“Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi, maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara”.

Menurut (Ida, 2018) Kesadaran wajib pajak adalah :

“Suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.”

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Sugiyono, 2017).

Dalam (Yeyen, 2015) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila :

- a. Mengetahui adanya Undang – Undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

### **13. Kepuasan Pengguna *e-Filing***

Kepuasan atau dalam bahasa asingnya *satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti cukup, dan *facere* yang berarti melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

Pada perusahaan-perusahaan dan juga seperti pada Kantor Pelayanan Pajak, beberapa survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada kantor tersebut, sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk menggulirkan sebuah perubahan dengan tajuk modernisasi perpajakan. Hal itu dilakukan dengan tujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti halnya kepuasan wajib pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah tingkat kepuasan wajib pajak. Kepuasan pengguna dalam hal ini adalah kepuasan Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *e-Filing*. Puasan tidaknya Wajib Pajak atas aplikasi ditentukan oleh :

- a. Kinerja aplikasi *e-Filing* sesuai dengan yang diharapkan Wajib Pajak.

Kinerja aplikasi yang dimaksud adalah kelancaran dalam penggunaan *e-Filing* dan tidak ada hambatan maupun *error* dari server pajak pusat.

- b. Tampilan aplikasi *e-Filing* menarik.

Aplikasi *e-Filing* didesign semenarik mungkin dan dengan fitur yang lengkap bagi Wajib Pajak.

- c. Aplikasi *user-friendly*.

Maksudnya adalah aplikasi *e-Filing* mudah dipahami dan mudah dioperasikan bagi semua kalangan Wajib Pajak.

- d. Intensitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-Filing*.

Apabila Wajib Pajak sudah merasakan manfaat yang besar serta kemudahan *e-Filing* maka intensitas Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *e-Filing* akan meningkat.

- e. Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-Filing*.

Dengan aplikasi *e-Filing*, pelaporan SPT Wajib Pajak menjadi lebih mudah dan efisien waktu serta biaya.

Efektivitas penerapan *e-Filing* ditentukan juga oleh faktor persepsi pengguna (user) seperti persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan atau kegunaan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan. Pengguna dalam hal ini adalah Wajib Pajak.

#### **14. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu :

“Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan”

Menurut (Siti Kurnia Rahayu 2017, 193) mengatakan bahwa :

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberi”.

Kepatuhan menurut (Putra, Astuti, dan Riyadi 2015) kepatuhan adalah :

“Ketaatan dalam melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan

melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku”.

(Siti Kurnia Rahayu 2017, 196) mengemukakan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak ialah sebagai berikut :

- a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara.

Sistem administrasi perpajakan suatu Negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula.

- b. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.

- c. Kualitas penegakan hukum perpajakan.

Kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada Wajib Pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak.

- d. Kualitas pemeriksaan pajak.

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik. Pemeriksaan dikatakan berkualitas



apabila setiap tahapan pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas.

e. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan.

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan Wajib Pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Disisi lain Negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada Wajib Pajak.

f. Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak

Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan memberikan pemahaman tentang arti, dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada Negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran Wajib Pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

g. Perilaku Wajib Pajak

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu Negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Sehingga potensi bertahan untuk

tidak membayar pajak atau mengurangi jumlah pajak terutang secara ilegal sudah menjadi taxpayers behavior. Kecenderungan Wajib Pajak untuk tidak membayar dengan jumlah yang semestinya ataupun lalai dalam melaporkan pajaknya terjadi pada sistem self assessment maupun with holding Tax System.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
- c. Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan

kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Dengan demikian kepatuhan dapat disimpulkan sebagai kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, serta melaporkan pajaknya secara tepat waktu sebelum batas akhir yang telah ditentukan.

## **B. Hasil Penelitian Terdahulu**

**Tabel II.2**

### **Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian Sebelumnya
1	(Gabriela Jeanne Winata, 2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di PT. BPR Hariarta Sedana	Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2	(Ida, 2018)	Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat kewajiban kepemilikan NPWP, pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3	(Delvi Monika, 2018)	Pengaruh Perilaku Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penggunaan <i>E-Billing</i> , <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Perilaku Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penggunaan <i>E-Billing</i> , <i>E-Filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

4	(Septiana Putri Prawita, 2018)	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemahaman Internet Terhadap Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> SPT Pribadi	Kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet berpengaruh signifikan terhadap penerapan sistem <i>e-Filing</i> SPT pribadi
5	(Isyarah Fadilah, 2017)	Pengaruh penerapan <i>e-registration, e-Filing, e-billing</i> , terhadap tingkat kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan <i>e-registration, e-Filing, e-billing</i> berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak
6	(Ratih Rakasiwi, 2018)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Dan <i>E-Billing</i> Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Klaten	Variabel <i>e-Filing</i> dan <i>e-billing</i> mempengaruhi variabel peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Klaten
7	(Dwi Harnita Suhardi, 2015)	Analisis Penerapan Aplikasi <i>E-Filing</i> Dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Penjaringan Jakarta Utara	Penerapan <i>e-Filing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Penjaringan Jakarta Utara tidak berdampak terhadap penerimaan pajak penghasilan wajib

			pajak orang pribadi
8	(Fandi Ahmad Hasan, Afifudin, Junaidi, 2018)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi <i>E-Registration</i> Dan <i>E-Filing</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem Administrasi <i>E-Registration</i> Dan <i>E-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
9	(Murniati Sulistyorini, Siti Nurlaela, Yuli Chomsatu S, 2017)	Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi <i>E-Registration</i> , <i>E-Billing</i> , <i>E-SPT</i> , dan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Penggunaan Sistem Administrasi <i>E-Registration</i> , <i>E-Billing</i> , <i>E-SPT</i> , dan <i>E-Filing</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
10	(Noviyana Hendriyana, 2015)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang	Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

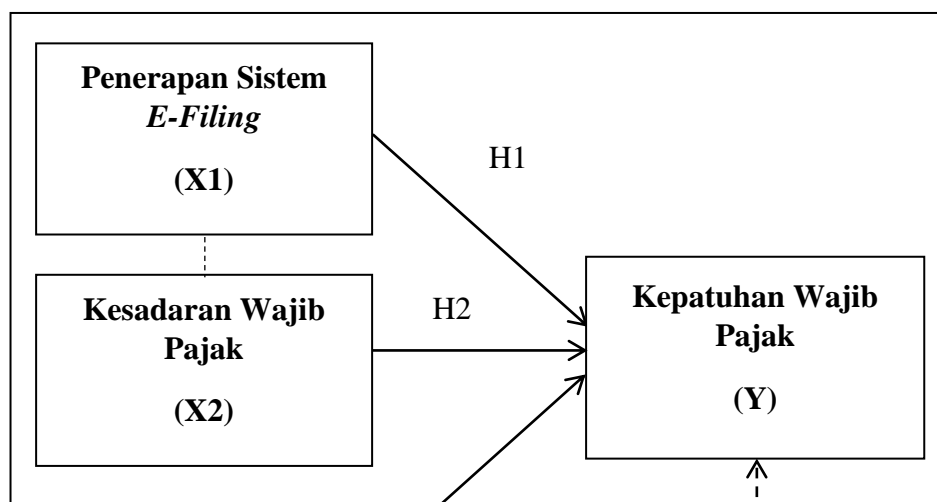
Sumber : Hasil Pengolahan Sendiri

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen dan variabel dependen yang sama yaitu penerapan sistem *e-Filing*, kesadaran wajib pajak, dan kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pemahaman dan objek penelitian yang digunakan.

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan tinjauan penelitian terdahulu seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan sistematis, kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut :

**Gambar II.2**  
**Kerangka Pemikiran**



H3

H4

*Sumber : Hasil Pengolahan Sendiri*

#### **D. Perumusan Hipotesa**

Hipotesa merupakan dugaan sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pemikiran yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut :

##### **a. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penerapan Sistem *E-Filing* adalah suatu proses pelaporan SPT dengan menggunakan fasilitas yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak secara *online* dan *real time* guna mempermudah dan mempercepat proses pelaporan pajak dimana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan jaringan internet. Penelitian yang dilakukan oleh



(Noviyana Hendriyana, 2015) menemukan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesa pertama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Penerapan Sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

**b. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran dan peran aktif dari masyarakat dalam membayar pajak sangat besar pengaruhnya, dengan adanya kesadaran pada setiap diri wajib pajak, akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Ida, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh (Ida, 2018) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.. Hipotesa kedua dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>2</sub> : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

**c. Pengaruh Kepuasan Pengguna *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi, jadi

kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak demi tercapainya kepuasan yang diharapkan. Penelitian yang dilakukan oleh (Isyarah Fadilah, 2017) menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesa ketiga dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>3</sub> : Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

**d. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Ketiga poin yang sudah dijelaskan diatas memiliki keterkaitan khusus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana satu dengan yang lainnya saling mempengaruhi. Dari beberapa penelitian sebelumnya (Noviyana Hendriyana, 2015), (Ida, 2018), serta (Isyarah Fadilah, 2017) menghasilkan kesimpulan bahwa pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, kesadaran Wajib Pajak, dan kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesa terakhir dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

**H<sub>4</sub> : Penerapan Sistem *E-Filing*, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu dimana penelitian yang menganalisis data secara kuantitatif atau statistik. Menurut pendekatannya penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei karena membutuhkan keakuratan sebuah penelitian ini.

Menurut (V. Wiratna Sujarweni 2018, 15) mengatakan bahwa :

“Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)”.

Data – data statistik dari penelitian survei tersebut di peroleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden yang dituju oleh peneliti. Dimana responden tersebut oleh peneliti telah dianggap memenuhi syarat dan sesuai untuk menjawab kuesioner yang diberikan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kausalitas yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen, yaitu penerapan sistem *e-Filing*, kesadaran Wajib Pajak dan kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

(V. Wiratna Sujarweni 2018, 17) mengemukakan langkah-langkah penelitian kuantitatif sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi masalah

2. Merumuskan dan membatasi masalah
3. Melakukan studi pustaka
4. Merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian
5. Menentukan desain dan metode penelitian
6. Menyusun instrumen dan mengumpulkan data

## **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti serta sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner oleh penguji kepada responden untuk diuji hubungan antara variable yang diteliti dengan tujuan menghasilkan kesimpulan dan bukti-bukti akurat mengenai permasalahan yang terjadi.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau karyawan yang bekerja di PT. Raksasa Laju Lintang. Penelitian dilakukan di PT. Raksasa Laju Lintang dengan jumlah karyawan sebanyak 133 orang dikarenakan sebagian besar karyawan memiliki NPWP dan melaporkan pajak tahunannya menggunakan sistem *e-Filing*.

### **1. Sejarah Singkat PT. Raksasa Laju Lintang**

PT. Raksasa Laju Lintang atau ralali.com merupakan perusahaan *e-commerce* yang menyediakan layanan jual beli berbagai produk kebutuhan bisnis antara pemasok dan pelaku bisnis melalui portal website. Dengan kata lain, Ralali.com merupakan penyedia layanan B2B

*marketplace (business to business)* yang bertugas menghubungkan satu bisnis dengan bisnis lain dalam rangka memenuhi kebutuhan bisnis mereka demi tercapainya keuntungan bagi kedua belah pihak.

PT. Raksasa Laju Lintang didirikan pada tahun 2013 oleh Joseph Aditya Minarto dengan kantor alam sutera sebagai pusatnya. Menjadi solusi permasalahan bagi setiap orang yang ingin memulai dan menjalankan bisnisnya sangat cocok dengan slogan "*business starts here*" yang dimilikinya. Ralali berasal dari ungkapan bahasa Jawa "*Ora Lali*" yang berarti "*tidak lupa*", "*Tidak Terlupakan*".

## **2. Visi dan Misi PT. Raksasa Laju Lintang**

### **a. Visi PT. Raksasa Laju Lintang**

Ralali.com mempunyai visi untuk menjadi platform bisnis terbaik yang menghubungkan dan memberikan solusi bagi para pebisnis melalui teknologi digital.

### **b. Misi PT. Raksasa Laju Lintang**

Misi Ralali.com adalah untuk menjembatani pebisnis sukses melalui teknologi digital, mengembangkan teknologi digital yang handal dan *user-friendly* yang dapat dijadikan platform bisnis unggulan berkelas dunia, mengembangkan SDM yang handal di bidang teknologi digital & bisnis, dan membangun ekosistem pebisnis ke dalam Ralali.com.

### C. Jenis dan Sumber Data

1. Dari banyaknya jenis data, ada dua macam jenis data yang paling sering kita temui, data menurut sumbernya yaitu :

a. Data Kualitatif

Data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati. yang termasuk data kualitatif yaitu seperti sejarah perusahaan, visi misi, dan struktur organisasi.

b. Data Kuantitatif

Data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dalam bilangan atau berbentuk angka seperti hasil kuesioner.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang diolah berupa bilangan atau numerik.

2. Sumber data yang sering digunakan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Merupakan sumber penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Peneliti mengumpulkan data langsung dari para responden dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Data Sekunder

Sumber data penelitian yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Sumber data sekunder diperoleh dari buku – buku refensi dan sumber - sumber lain yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari hasil jawaban yang diberikan oleh para wajib pajak orang pribadi yang berada di PT. Raksasa Laju Lintang terhadap serangkaian pertanyaan kuesioner yang diajukan oleh peneliti juga data sekunder yang penulis dapatkan dari PT. Raksasa Laju Lintang dengan jumlah karyawan yang memiliki NPWP sebanyak 133 karyawan.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut (Sugiyono 2017, 136) mengatakan bahwa :

“Populasi dapat diartikan menjadi wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di PT. Raksasa Laju Lintang yaitu sebanyak 133 orang.

### **2. Sampel**

Menurut (Sugiyono 2017, 137) mengatakan bahwa sampel adalah :

“Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Dikarenakan jumlah samplingnya tidak diketahui, maka penulis menggunakan penentuan populasi dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Sumber : (Sugiyono 2017, 149)

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

Maka :

$$n = \frac{133}{1 + 133 (0,05)^2}$$

Sumber : (Sugiyono 2017, 149)

n = 99,81 dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan jumlah sampel yang telah dihitung menggunakan rumus, penulis yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel sebanyak 99,81. Penulis menggenapkan jumlah sampel menjadi 100 orang dan akan membagikan kuesioner kepada 100 orang di PT. Raksasa Laju Lintang.



Metode sample yang penulis gunakan ialah menggunakan metode *Purposive Sampling*. Menurut (Sugiyono 2017, 144) *Purposive Sampling* adalah :

“Teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu”.

Dengan kata lain penulis menyimpulkan bahwa teknik *purposive sampling* dapat ditentukan berdasarkan kriteria yang penulis inginkan. Berdasarkan penjelasan diatas mengenai *purposive sampling*, kriteria yang akan penulis jadikan sample ialah :

- a. Calon Responden memiliki NPWP.
- b. Calon Responden menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan pajak tahunannya.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono 2015, 200) dalam mengatakan bahwa :

“Pengumpulan data merupakan inti dari setiap kegiatan penelitian”.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 100 orang sesuai dengan jumlah sampel yang ditentukan.

Dalam usaha mengumpulkan data yang akurat, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari responden.

## 2. Kuesioner

Menurut (Sugiyono 2015, 216) kuesioner merupakan :

“Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”.

Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. Di dalam kuesioner terdapat petunjuk pengisian supaya memudahkan responden untuk menjawab pernyataan yang disediakan.

## 3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian yang sumbernya diperoleh dari buku-buku referensi, jurnal serta sumber – sumber lainnya yang berkaitan dengan materi yang akan diteliti guna melengkapi informasi yang dibutuhkan.

## 4. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah suatu metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat setiap informasi sesuai dengan kenyataan yang mereka alami selama penelitian berlangsung. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku

manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

## **F. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Operasional variabel penelitian adalah sebuah konsep yang mempunyai penjabaran dari variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memastikan agar variabel diteliti secara jelas dapat ditetapkan indikatornya. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Variabel Bebas (Independent Variable)**

Menurut (Suliyanto 2018, 127) dalam mengatakan :

“Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab besar kecilnya nilai variabel yang lain”.

Variabel bebas sering juga disebut dengan variabel prediksi, yang berfungsi untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel lain.

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah:

- a. Penerapan Sistem *E-Filing* ( $X_1$ )
- b. Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ )
- c. Kepuasan Pengguna *E-Filing* ( $X_3$ )

### **2. Variabel Terikat (Dependent Variable)**

Menurut (Suliyanto 2018, 127) mengatakan bahwa :

“Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variasi variabel bebas (Independent Variable)”.

Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas tersebut. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

**Tabel III.1**

**Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator
1	Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan SPT kapan pun dan dimana pun ketika memiliki waktu luang</li> <li>2. Tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak</li> <li>3. Mempermudah dalam menghitung dan melaksanakan kewajiban perpajakan</li> <li>4. Ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas</li> <li>5. Dokumen pelengkap tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh Kantor Pajak</li> </ol>
2	Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan kewajiban pajak berarti berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pemerintah/Negara</li> <li>2. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>3. Pajak digunakan untuk pembangunan negara</li> <li>4. Mendapatkan sanksi pajak apabila tidak membayar dan melaporkan pajak</li> <li>5. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara</li> </ol>
3	Kepuasan Pengguna <i>E-Filing</i> (X <sub>3</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas dengan pelayanan sistem <i>e-Filing</i></li> <li>2. Sistem <i>e-Filing</i> secara efektif memenuhi kebutuhan untuk pelaporan pajak</li> <li>3. <i>E-Filing</i> dapat memberikan informasi sesuai dengan format kebutuhan</li> <li>4. Memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i></li> </ol>

		5. Merasa bangga telah menggunakan sistem <i>e-Filing</i> saat melaporkan SPT
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memiliki NPWP</li> <li>2. Menghitung pajak dengan jumlah pajak yang menjadi kewajibannya dengan benar</li> <li>3. Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan</li> <li>4. Tidak pernah mendapatkan surat teguran atau sanksi</li> <li>5. Patuh dan taat terhadap peraturan dan sanksi pajak yang ada</li> </ol>

Sumber : Hasil Pengolahan Sendiri

Skala pengukuran yang digunakan untuk keempat variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013:132), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu, yaitu :

1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Kategori Setuju (S) diberi skor 4
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

## G. Teknik Analisis Data

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisa adalah suatu uraian, kupasan dan data yaitu fakta atau fenomena yang sifatnya mentah belum

dianalisis, seperti angka, nama dan sebagainya. Analisis data memiliki tiga tujuan utama dalam suatu penelitian, yang pertama yaitu mendapatkan perasaan terhadap data, menguji kualitas data, dan menguji hipotesis penelitian. Tujuan kedua yaitu menguji kualitas data, dapat dilakukan dengan memasukan data untuk analisis faktor, memperoleh *Cronbach's Alpha* atau kendala, dan lainnya.

Sedangkan tujuan ketiga yaitu menguji hipotesis penelitian, dicapai dengan memilih menu program aplikasi yang sesuai (SPSS) dalam menguji setiap hipotesis dengan menggunakan uji statistika yang relevan. Hasil pengujian tersebut akan menentukan apakah hipotesis terbukti atau tidak. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu program aplikasi SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Adapun teknik analisis data yang digunakan, yaitu :

### **1. Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif menurut (Sugiyono 2017, 232) adalah:

“Statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Sedangkan Statistik deskriptif menurut (Ghozali 2016, 19) adalah:

“Teknik analisis data yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, maksimum, minimum, dan range. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain nilai minimum, maksimum, nilai rata – rata (mean), dan simpangan baku (standard deviation)”.

## 2. Uji Kualitas Data

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas kuisisioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Penjelasan kedua uji tersebut adalah sebagai berikut :

### a. Validitas

Menurut (V. Wiratna Sujarweni 2015, 29) mengatakan bahwa :

“Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan yang mendefinisikan suatu variable”.

Meurut (Sujarweni 2015, 192) ada 2 cara untuk menentukan valid atau tidaknya suatu data, yakni dengan cara :

- 1) Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05), maka instrumen pernyataan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total pernyataan (dinyatakan tidak valid). Begitu juga sebaliknya, jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05), maka instrumen pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dinyatakan valid).
- 2) Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan kurang dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, begitu juga sebaliknya apabila total skor mempunyai tingkat signifikan lebih dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

### b. Reabilitas

(V. Wiratna Sujarweni 2015, 192) mengatakan bahwa :

“Uji Reabilitas (keadaan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner”.

Pengujian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,70$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliable”.
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliable”.

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik ini digunakan pada saat awal dalam menguji hipotesis yang akan digunakan terhadap data – data yang didapat melalui kuesioner. Pengujian asumsi klasik ini akan menghasilkan nilai parameter yang lebih sah atau terpercaya bila pengujian ini terpenuhi. Dengan terpenuhinya asumsi – asumsi klasik yang ada maka suatu variabel layak digunakan untuk tujuan memprediksi variabel lainnya. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu residual memiliki nilai distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik



histogram dan melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari normal probability plot. Jika data normal probability plot menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Menurut (V. Wiratna Sujarweni 2015, 185) :

“Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan kolerasi yang sangat kuat”.

Menurut (Ghozali 2016, 103-104) :

“Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”.

Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika pada tabel VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan

ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heterokedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heterokedastisitas (Imam G, 2017).

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

#### **4. Penetapan Hipotesis**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya di Bab 1, dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

##### **a. Pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hipotesis Nol ( $H_0 : \beta_1 = 0$ )

Penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis ( $H_0 : \beta_1 \neq 0$ )

Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**b. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hipotesis Nol ( $H_0 : \beta_2 = 0$ )

Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis ( $H_0 : \beta_2 \neq 0$ )

Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**c. Pengaruh kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hipotesis Nol ( $H_0 : \beta_3 = 0$ )

Kepuasan pengguna *e-Filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis ( $H_0 : \beta_3 \neq 0$ )

Kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**5. Uji Statistik**

**a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut (Sugiyono 2017, 305), analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan

bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik/turunkan nilainya).

Mengingat penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas, maka persamaan regresinya sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien Penerapan Sistem *E-Filing*

$\beta_2$  = Koefisien Kesadaran Wajib Pajak

$\beta_3$  = Koefisien Kepuasan Pengguna *E-Filing*

X1 = Penerapan Sistem *E-Filing*

X2 = Kesadaran Wajib Pajak

X3 = Kepuasan Pengguna *E-Filing*

e = Error

#### **b. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)**

Uji koefisien determinasi atau adjusted R<sup>2</sup> bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien korelasi (R<sup>2</sup>) ini berkisar antara  $0 < R^2 \leq 1$ . Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel –

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Kelamahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen maka  $R^2$  meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Tidak seperti  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Oleh karena itu, digunakan nilai Adjusted  $R^2$  untuk mengevaluasi model regresi terbaik (Ghozali, 2016).

## **6. Uji Hipotesis**

### **a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

Hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen diterima (Ghozali, 2016). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji statistik t dilakukan dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik  $t_{\text{hasil}}$  perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai  $t_{\text{table}}$ , kita menerima

hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

**b. Uji Signifikan Simultan (Uji f)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Dalam penelitian ini, kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian statistik F dilakukan dengan metode membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan kata lain, hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen diterima (Ghozali, 2016).

