



**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA  
KPP PRATAMA JAKARTA GAMBIR TIGA  
TAHUN 2016**

**Tim Peneliti :**

**Dodi R Setiawan, S.IP., M.Si**

**Drs. Achmad Barlian, MM**

**INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI  
JAKARTA  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Kesadaran  
Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang  
Pribadi Pada Kpp Pratama Jakarta Gambir Tiga  
Tahun 2016

**Peneliti / Pelaksana**

**Nama Lengkap** : Dodi R Setiawan, S.IP., M.Si

**NIDN** : 0023037101

**Anggota**

**Nama Lengkap** : Drs. Achmad Barlian, MM

**NIDN** : 8848740017

**Sumber Dana** : PT Internal

**Biaya dari LPPM** : Rp. 8.000.000,-

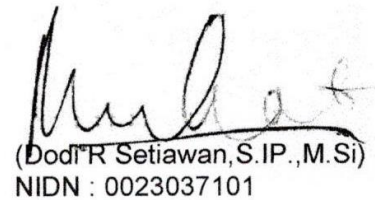
Jakarta, 9 November 2017

Ketua Peneliti,

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,



(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)  
NIK : 200130580



(Dodi R Setiawan, S.IP., M.Si)  
NIDN : 0023037101

Menyetujui,  
Kepala LPPM



(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)  
NIK : 201219447

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayah dan inayah-Nya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA GAMBIR TIGA TAHUN 2016”**.

Penulisan penelitian dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memenuhi Tri Dharma Dosen pada Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

Penulis menyadari, bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan maka kritik dan saran membangun penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan substansi penelitian ini.

Besar harapan penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan, khususnya bagi peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Jakarta,

TIM PENELITI

## RINGKASAN

**RINGKASAN.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (2) Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (3) Pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga dengan sampel sebanyak 100 responden. Data penelitian ini diperoleh melalui kuisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan incidental Sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,254. (2) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,5679. (3) Penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu  $10,56 > 0,323$ .

**Kata Kunci :** Kepatuhan wajib pajak, *e-filing*, kesadaran wajib pajak, perpajakan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PRAKATA.....	iii
RINGKASAN .....	iv
DAFTAR ISI.....	v-vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
C. Pertanyaan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Pustaka.....	16
1. Administrasi Publik.....	16
2. Administrasi Perpajakan.....	17
3. Pajak .....	19
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
5. Penerapan Sistem E-filing.....	37
6. Kesadaran Wajaib Pajak.....	43
C. Kerangka Teori.....	49
D. Hipotesis.....	53

### **BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	54
B. Manfaat Penelitian .....	54

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	45
B. Operasionalisasi Variabel .....	56
C. Teknik Pengumpulan Data .....	61
D. Teknik Sampling .....	62
E. Teknik Analisis Data .....	64
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	73

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	74
B. Hasil Analisis Data .....	83
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	104

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	108
B. Saran .....	109

### **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 2.1 Model Penelitian.....	48
GAMBAR 5.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading .....	60
GAMBAR 5.2 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT Tahun 2013-2016 .....	75
GAMBAR 5.3 Peningkatan Wajib Pajak Bayar PP 46.....	76
GAMBAR 5.4 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2013-2016.....	77

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Peraturan perundang-undangan perpajakan terus disempurnakan seiring dengan perkembangan ekonomi, teknologi informasi, sosial dan politik. Perubahan perundang-undangan perpajakan khususnya undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dimaksudkan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakkan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan pajak. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di segala bidang. Dalam melakukan pembangunan tersebut, pemerintah perlu memikirkan langkah agar dana pembangunan tidak bergantung pada pihak lainnya. Salah satunya adalah meningkatkan penerimaan negara sehingga dapat mengurangi ketergantungan terhadap pihak luar negeri dan Indonesia menjadi negara yang mandiri dalam pembangunannya. Sumber penerimaan tersebut dapat berasal dari penerimaan pajak negara maupun penerimaan bukan pajak.



Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerimaan dari sektor pajak merupakan penerimaan terbesar negara. Selama lima tahun terakhir penerimaan perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri. Bahkan pada tahun 2016, penerimaan pajak mencapai Rp 1,539 Triliyun atau lebih dari 80% dari total penerimaan Negara (Badan Pusat Statistik).

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Hingga tahun 2015, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai Wajib Pajak. Meskipun begitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) di DKI Jakarta telah mengalami peningkatan di tahun 2015, pada tahun 2014 kepatuhan Wajib Pajak (WP) membayar PPh di DKI mencapai 70 persen, di tahun 2015 angka tersebut naik menjadi 92 persen, angka yang cukup tinggi. Walaupun tingkat kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta mengalami peningkatan tetapi itu belum mencapai target pemerintah. Pemerintah merencanakan tingkat kepatuhan mencapai 100 persen di tahun 2016.

**Tabel 1.1**  
**Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**  
**Tahun 2014 – 2016**

<b>Keterangan</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
WP OP Terdaftar	14.754	15.780	17.247
SPT OP dilaporkan :			
- SPT Tahunan PPh OP	1.397	1.738	1.644
- SPT Tahunan PPh OP S	2.386	3.026	3.144
- SPT Tahunan PPh OP SS	1.956	2.049	1.627
Jumlah	5.739	6.813	6.415
Prosentase	39%	43%	37%

Sumber : Statistika KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga

Berdasarkan data statistik KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang pribadi terdaftar meningkat setiap tahunnya. Dengan peningkatan tersebut dapat diasumsikan bahwa sebagian masyarakat mulai mengerti pentingnya untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, namun dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak tersebut tidak sejalan dengan jumlah SPT yang seharusnya diterima KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga. Prosentasi kepatuhan Wajib Pajak yang melaporkan SPT dari tahun 2014 meningkat 4% pada tahun 2015, akan tetapi pada tahun 2016 terjadi penurunan sebesar 6%, hal itu menandakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Gunadi dalam buku Abdul Rahman (2010: 210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Agar tujuan tersebut tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif melalui perubahan– perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* (Diana Sari, 2013).

Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system*.

*E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu

(termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak.

Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan menjadi penentu sebuah sistem diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi mereka

dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing*. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Nurul Citra Noviandini, 2012).

Berdasarkan data yang dilansir dari [ortax.org](http://ortax.org) yang dikutip oleh Ratriana, Direktorat Jenderal Pajak kementerian keuangan mengungkapkan hanya 20% masyarakat Indonesia yang taat membayar pajak sedangkan 80% masyarakat Indonesia harus ditegur atau dipaksa untuk membayar pajak. Rendahnya kesadaran pajak di Indonesia membuat Direktorat Jenderal Pajak mengalami kendala dalam menagih pajak. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap

keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

Menumbuhkan kesadaran perpajakan bagi sebagian memang tidak mudah. Bahkan pada contoh kasus lain mereka cenderung meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak. Menurut Suryarini dan Turmudji (2010:10) ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat kesadaran masyarakat masih rendah diantaranya adalah kurangnya informasi dari pemerintah kepada rakyat, adanya kebocoran dalam sistem penerimaan pemungutan pajak, malas, dan tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah. Cara pemungutan pajak yang sesuai juga mempengaruhi wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak. Pemungutan pajak memang merupakan sesuatu yang tidak mudah, dibutuhkan peran aktif antara wajib pajak dan pemerintah agar dapat terciptanya pelayanan pajak yang nyaman dan optimal. Selain itu pengetahuan masyarakat tentang perpajakan harus dioptimalkan baik melalui sosialisasi ataupun melalui pendidikan karakter. Karena secara tidak langsung

dengan pengetahuan wajib pajak diharapkan para wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak karena pajak berguna bagi kebutuhan bersama demi membangun suatu negara yang makmur dan sejahtera.

Menurut Safri Nurmantyo dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010: 138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Jadi, 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 pemberitahuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Megahsari Seftiani Mintje (2016) mengenai Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variable sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan secara bersama – sama atau simultan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**



## **Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2016”.**

### **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Peneliti hanya membahas tentang pengaruh *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Data yang digunakan oleh penulis diperoleh dari responden yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga dan sumber-sumber terkait yang telah dipublikasikan secara umum.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, perumusan masalah yang dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga?
2. Apakah terdapat pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga?
3. Seberapa besar pengaruh sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga?

## **BAB II**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian – penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai bahan pembanding dan kajian literatur. Hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai kepatuhan Wajib Pajak.

##### **1. Megahsari Seftiani Mintje (2016)**

Penelitian yang dilakukan oleh Megahsari berjudul “pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) Dalam Memiliki (NPWP)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan variabel sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Manado. Variabel sikap wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Manado. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Manado. Variabel pengetahuan

perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Manado.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel dependen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel independen dimana peneliti terdahulu meneliti tentang pengaruh sikap, kesadaran dan pengetahuan perpajakan sedangkan dalam penelitian ini, peneliti meneliti mengenai kesadaran wajib pajak saja.

## 2. Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (2009)

Penelitian yang dilakukan oleh Sri dan Ita (2009) berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung X.” Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung “X” sebagian besar dalam kategori baik misalnya penerapan penggunaan fasilitas teknologi perpajakan dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan sebagian besar dalam kategori baik karena dapat mempermudah petugas pajak dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak akan tetapi untuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal

tersebut disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai penerapan sistem tersebut. Selain itu karena jumlah *account representative* yang ada di KPP Pratama tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab petugas *account representative*. Disisilain, penggunaan teknologi internet oleh masyarakat masih tergolong rendah, yang juga menjadi penyebab tidak berpengaruhnya penerapan sistem administrasi perpajakan modern tersebut.

### 3. Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016)

Penelitian yang dilakukan Putu dan Ni Luh (2016) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *e-filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak.” Hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari WP OP. Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, pengenaan hukuman kepada WP OP yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan kepatuhan WP OP. Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, WP OP yang mengeluarkan biaya kepatuhan yang tinggi untuk melakukan kewajiban perpajakan akan memiliki dampak

penurunan kepatuhan dari WP OP tersebut. Penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akibat penerapan *e-filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel dependen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel independen dimana penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filing*, sedangkan peneliti hanya meneliti mengenai penerapan sistem *e-filing* yang merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan modern.

#### 4. Tryana A.M. Tiraada (2013)

Penelitian yang dilakukan Tryana (2013) berjudul “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WP OP Di Kabupaten Minahasa Selatan.” Hasil penelitian tersebut menunjukkan variabel kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Artinya, pengenaan hukuman kepada WP OP yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan kepatuhan WP OP.

Variabel sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Variabel kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan sikap fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP di Kabupaten Minahasa Selatan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel dependen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel independen dimana penelitian terdahulu meneliti tentang kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan sikap fiskus, sedangkan peneliti hanya meneliti mengenai kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dilihat dari penelitian – penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Penerapan e-SPT, Penerapan *e-filing*, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, peneliti mengambil tentang pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Administrasi Publik**

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi.

Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip oleh Keban (2008: 2) Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarah, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan– pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (syafi’ie dkk dalam Pasalong, 2011 :6).

Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 :4) adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Sedangkan Keban (2008:4) menyatakan bahwa:

Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu beinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan

bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi; penyusunan, pengimplementasian dan pengevaluasian kebijakan publik; administrasi pembangunan; pemerintahan daerah; dan *good governance*.

## **2. Administrasi Perpajakan**

Administrasi Pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, lembaga dan manajemen publik. Administrasi Pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan (*clerical works*) adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*) dan penyimpanan (*filing*).

Menurut Djoned Gunadi M (2008: 16) mengatakan bahwa administrasi perpajakan adalah :

Administrasi hukum atau legal administration, artinya administrasi yang harus dijalankan adalah bagaimana ketentuan hukum menghendaki khususnya ketentuan hukum formal perpajakan, disini administrasi pajak adalah merupakan instrument dari ketentuan formal perpajakan yang ada.



Hal yang demikian ini administrasi pajak memiliki posisi yang sangat penting, tidak hanya pada pelayanan, pengawasan, dan pembinaan namun juga menyangkut hak-hak wajib yang yakin benar bahwa pelaksanaan kewajiban perpajakannya dilindungi dengan administrasi yang baik.

Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Sophar Lumbanturuan (2005;19) Administrasi Perpajakan Yaitu : “Administrasi Perpajakan (*Tax administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak”.

Mengenai peran administrasi perpajakan, Liberti Pandiangan (2007: 33) Mengemukakan bahwa “Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan Negara sebagaimana amanat APBN”.

Menurut De Jantscher (2005;20) seperti yang dikutip Gunadi :

Menekan Peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman diberbagai Negara berkembang, kebijakan perpajakan yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan mampu melaksanakannya.

### **3. Pajak**

Pajak merupakan salah satu pendapatan utama yang diperoleh dari sumber dana dalam negeri, merupakan iuran rakyat untuk kas negara yang tidak mendapat balas jasa secara langsung dan digunakan dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan dikemukakan beberapa pengertian yang berhubungan dengan pajak yang didapat dari berbagai sumber.

#### **a. Pengertian 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 berbunyi “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.”

Pajak menurut Anderson, W.H. dalam Diana Sari (2013:33) mendefinisikan “Pajak adalah pembayaran yang bersifat paksaan kepada Negara yang dibebankan kepada pendapatan kekayaan seseorang yang diutamakan untuk membiayai pengeluaran Negara”.

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) yaitu :

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Adriani yang dikutip Sumarsan (2013:3) :

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

Menurut Soemohamijaya dalam Waluyo (2013:3) :

Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Sedangkan menurut Smeets yang dikutip Brotodiharjo (2010:4) :

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa ada kalanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat kepada negara (pemerintah) yang bersifat memaksa berdasarkan ketentuan yang ditetapkan (Undang-Undang) tanpa adanya kontraprestasi secara langsung yang dapat dirasakan oleh rakyat dan digunakan untuk menyelenggarakan kesejahteraan umum.

Menurut Mohammad Zain (2007:11) dapat disimpulkan bahwa ada dua hal penting yang terdapat pada pengertian pajak tersebut, yaitu :

- 1) Iuran yang dapat dipaksakan, artinya iuran yang mau tidak mau harus dibayar oleh rakyat yang dikenakan kewajiban membayar iuran tersebut.
- 2) Tanpa jasa timbal/kontraprestasi/imbalan langsung, yang dapat ditunjukkan mengandung arti bahwa wajib pajak yang membayar iuran kepada negara tidak ditunjukkan secara langsung imbalan apa yang diperoleh dari pemerintah atas pembayaran iuran tersebut. Imbalan yang secara tidak langsung diperoleh wajib pajak adalah berupa pelayanan pemerintah kepada seluruh anggota masyarakat, baik yang membayar pajak maupun yang dibebaskan dari pengenaan pajak, yaitu antara lain penyelenggaraan bidang keamanan, kesejahteraan, pembuatan jalan, saluran irigasi, dan pencegahan penyakit menular.

## **b. Sistem Perpajakan**

Menurut Pudyatmoko (2009), terdapat tiga unsur pokok pemungutan pajak yang saling terkait satu sama lainnya. Kesuksesan administrasi perpajakan tergantung pada keharmonisan ketiga unsur tersebut. Ketiga unsur tersebut adalah :

### **1) Kebijakan Perpajakan**

Kebijakan perpajakan merupakan pemilihan unsur-unsur dari berbagai alternatif perpajakan yang tersedia terhadap tujuan yang akan dicapai. Pemilihan unsur-unsur tersebut berhubungan dengan siapa yang akan dikenakan pajak (subjek pajak), apa yang akan dikenakan pajak (objek pajak), cara perhitungan dan prosedur pajak.

### **2) Undang-Undang Pajak**

Dari berbagai kebijakan perpajakan tersebut, maka untuk dapat memberikan kepastian hukum tentang pemungutan pajak harus dirumuskan dalam suatu peraturan formal yang disebut dengan undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya. Undang-undang yang baik harus mudah dimengerti dan mudah dipahami sehingga tidak menyusahkan pembuat dan pemakai undang-undang itu sendiri.

### **3) Administrasi Perpajakan**

Administrasi perpajakan adalah instrument untuk mengoperasionalkan kebijakan perpajakan dan hukum perpajakan yang berlaku. Administrasi pajak merupakan kunci bagi berhasilnya kebijakan perpajakan.

### **c. Tata cara pemungutan pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:6) tata cara pemungutan pajak terdiri atas :

#### **1) Stelsel Pajak**

Pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga stelsel, yaitu :

a) Stelsel Nyata (*riel stelsel*). Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Menurut Siti resmi (2013:8) kelebihan stelsel nyata adalah penghitungan pajak didasarkan pada penghasilan yang sesungguhnya sehingga lebih akurat dan realistis. Sedangkan kekurangan stelsel nyata adalah pajak baru dapat diketahui pada akhir periode, sehingga :

(1) Wajib Pajak akan dibebani jumlah pembayaran pajak yang tinggi pada akhir tahun sementara pada waktu tersebut belum tentu tersedia jumlah kas yang memadai; dan

(2) Wajib Pajak akan membayar pajak pada akhir tahun sehingga jumlah uang beredar secara makro akan terpengaruh.

b) Stelsel Anggapan (*fictieve 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 sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang teutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibaya tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c) Stelsel Campuran. Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihananya dapat diminta kembali.

## 2) Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas pemungutan pajak yaitu sebagai berikut :

### a) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

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 dari luar negeri.

### 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

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan yaitu:



a) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang member 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 memunggut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatut perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada aparatur perpajakan (peran dominan ada pada aparatur perpajakan).

b) *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang 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, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingannya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung

sendiri pajak yang terutang, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri pajak yang terutang, dan mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

c) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggung jawabkan melalui saran perpajakan yang tersedia.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

##### **a. Pengertian Wajib Pajak**

Menurut Abdul Rahman (2010:32) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan, sedangkan menurut Fidel (2010: 136) Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau

memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan. Subyek pajak adalah orang atau badan yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia.

Obyek pajak menurut Fidel (2010:136) adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh Wajib Pajak yang digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak tersebut. Penghasilan Kena Pajak adalah penghasilan yang melebihi penghasilan tidak kena pajak bagi Wajib Pajak dalam negeri. Kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Wajib Pajak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau memberi kuasa pada orang lain, akan tetapi kewajiban publik yang melekat

pada dirinya, khususnya mengenai pajak-pajak langsung tetap ada padanya. Dia tetap bertanggung jawab walaupun orang lain dapat ikut di pertanggung jawabkan.

Menurut Mardiasmo (2011: 56) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.
- 3) Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. Sistem

perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, sehingga Wajib Pajak diharuskan melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan sendiri.

- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. SPT merupakan surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Badan.

- 5) Menyelenggarakan pembukuan / pencatatan. Pencatatan merupakan kumpulan data mengenai peredaran dan/atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau

jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.

6) Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:

a) Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.

b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.

7) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu diiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

## **b. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Safri Nurmantyo dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010: 138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban

perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kewajiban dan hak menurut Safri Nurmantu dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal yang dimaksud misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan SPT tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi kepatuhan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material. Yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan.

Menurut Abdul Rahman (2010:32) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan menurut Nasucha dalam Putut Tri Aryobimo (2012) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Jadi, 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 pemberitahuan.

Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- 1) Kepatuhan formal; suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material; suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive / hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

### **c. Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh**

Merujuk pada kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 kemudian dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.



- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, 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.
- 3) 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).
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa

harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak

#### **d. Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak**

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Guillermo Perry dan John Whalley dalam Marcus Taufan Sofyan (2007), ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Hadi Purnomo dalam Marcus Taufan Sofyan (2007) menyatakan terdapat tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

- 1) Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.
- 2) Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
- 3) Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

#### **e. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Sri dan Ita (2009) adalah sebagai berikut:

1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).

3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan. Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20

hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

## **5. Penerapan Sistem *e-filing***

### **a. Pengertian *e-filing***

Menurut Fidel (2010: 56) *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on-line dan real-time. *E-filing* dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Gita (2010) *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat

Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* :

- 1) Mengajukan permohonan *Elektronik Filing Identification Number (e-FIN)* secara tertulis. *e-FIN* merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya *e-FIN*. Setelah mendaftar 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*.

### 3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang

Pribadi melalui situs DJP dengan cara:

- a) Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP. *E-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
- b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
- c) Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.
- d) *Notifikasi* status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

#### **b. Pengertian Penerapan Sistem *e-filing***

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk

menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut pajak.go.id yang dikutip Sari Nurhidayah (2015) penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.
- 4) Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- 6) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1770, 1770S, 1770SS atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat, dan lain-lain) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

Menurut Haryadi (2009: 53) komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu :

1) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel

Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file, dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintegrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (client based user interface) akan memungkinkan penemuan-penemuan pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronik harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi berbeda.

2) Keamanan yang komprehensif

Sebuah organisasi yang mengimplementasikan arsip elektronik dengan dokumen yang bervariasi hendaknya



meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, dicopy, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna.

### **c. Efisiensi Penggunaan *e-filing***

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas sistem *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem *e-filing* diharapkan mampu membuat kepraktisan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Penerapan sistem *e-filing* juga diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak sehingga kemudahan pelaporan menjadi salah satu indikator dalam menilai efisiensi sistem *e-filing*.

## **6. Kesadaran Wajib Pajak**

### **a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Ritonga (2011) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Ratriana, 2013).

Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah

ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.

Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi dapat didefinisikan, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut Manik Asri (2009) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila :

- 1) Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan sukarela.

- 5) Menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar.

Dimensi kesadaran wajib pajak menurut Suryadi (2006) dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya , sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Irianto dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak :

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka akan makin

tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Suyatmin dalam Jatmiko 2006).

**b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak**

Dari hasil penelitian Jatmiko yang dikutip oleh Ratriana (2013) didapat beberapa faktor internal yang dominan membentuk perilaku Kesadaran Wajib Pajak untuk patuh yaitu :

**1) Persepsi Wajib Pajak**

Kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Torgel (2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayaran pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (*fairness*) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

**2) Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak.**

Tingkat pengetahuan dan pemahaman membayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayaran pajak. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan

perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat, dan sebaliknya semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya.

### 3) Kondisi keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang memiliki penghasilan dan profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur daripada Wajib Pajak yang profitabilitas rendah. Wajib Pajak dengan profitabilitas rendah pada umumnya mengalami kesulitan keuangan (*financial difficulty*) dan cenderung melakukan ketidakpatuhan pajak.

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak menurut Tiraada (2013) :

- 1) Melakukan Sosialisasi secara kontinyu sehingga intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat bertambah, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.

- 2) Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak.
- 3) Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan Wajib Pajak.
- 4) Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan.
- 5) *Law enforcement* (penegakan hukum) yang tidak pandang bulu akan memberikan *deterent efect* yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak.
- 6) Membangun kepercayaan masyarakat terhdap pajak.
- 7) Merealisasikan program sensus perpajakan nasional.

### **C. Kerangka Teori**

- 1) Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Suatu sistem informasi dikatakan efektif jika sistem tersebut dirancang dan pengaplikasiannya tepat sesuai tujuan pembuatan. Pembuatan sistem *e-filing* ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pengguna dalam pengaplikasiannya.



Kemudahan dalam penginterpretasian sistem *e-filing* ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka pengguna sistem ini akan tercapai. Jika pengguna sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha baik dari segi waktu maupun tenaga, maka pengguna sistem akan berpotensi menggunakan sistem *e-filing* tersebut secara terus menerus sehingga tingkat penggunaan wajib pajak terus meningkat. Jika wajib pajak merasakan kemudahan dalam penerapan sistem *e-filing* diduga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut.

2) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Tingkat kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak karena pada kenyataannya tidak banyak orang yang secara sadar akan kewajiban perpajakannya dan mengerti esensi dari pajak itu sendiri melainkan hampir sebagian besar orang melaksanakan kewajiban perpajakannya hanya memenuhi ketentuan yang sudah ada.

Hal ini mengindikasikan bahwa budaya kurangnya kesadaran (*lack of awareness*) sangat berpotensi mengurangi tingkat kepatuhan. Sebagai warga negara yang baik, kewajibannya adalah memenuhi semua kewajiban perpajakan dengan sebaik-baiknya. Diduga dengan semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin baik sehingga meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3) Pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

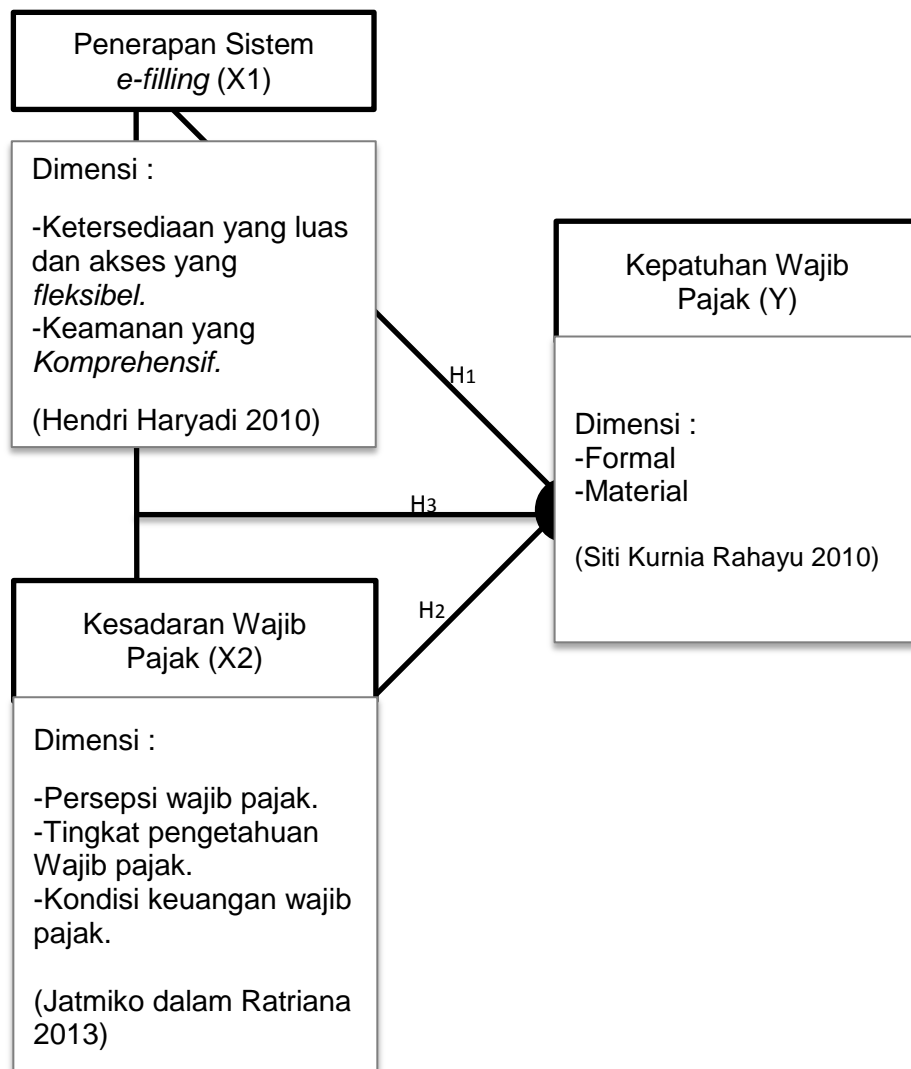
Penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak merupakan suatu indikator untuk meningkatkan atau melihat seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat dalam kepatuhan perpajakannya. Diduga semakin tinggi tingkat kesadaran tiap wajib pajak dalam menggunakan sistem e-

*filing* diharapkan akan menaikkan angka kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dibuat sebuah model penelitian mengenai penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 2.1**

**Model Penelitian**



#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan penjelasan uraian dan kerangka teori sebelumnya, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.

H<sub>2</sub> : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.

H<sub>3</sub> : Penerapan *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak Secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.

### **BAB III**

#### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **A. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk analisis pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.
2. Untuk analisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.
3. Untuk analisis seberapa besar pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.

##### **B. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian atau manfaat penelitian yang diharapkan dari seluruh kegiatan penelitian serta hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Aspek Akademis

Sebagai dasar pemahaman lebih lanjut terhadap teori yang telah diperoleh, sehingga dapat lebih mengerti dan memahami bagaimana pengaruh *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 2. Aspek Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan memperoleh pengetahuan empirik mengenai pengaruh *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## 3. Aspek Kebijakan

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survai. Menurut Sugiyono (2013: 14) penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut Nur dan Bambang (2009: 146) adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban atas kuisisioner yang dibagikan kepada responden.

#### **B. Operasionalisasi Variabel**

##### **a. Definisi Operasional**

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variable dependen dan variabel independen. Variabel terikat / dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak, variable bebas / independen dalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak.

### **a. Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah jenis variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 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 Pemberitahuan.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sri dan Ita (2009)

adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
- c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.
- d. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

Keempat indikator tersebut digunakan sebagai indikator untuk pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur jawaban dari responden yang berupa pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

### **b. Variabel Independen**



Variabel independen adalah jenis variabel yang tidak dipengaruhi variabel lain akan tetapi mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1) Penerapan sistem *e-filing*

*E-filing* merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan modern yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *realtime* dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet.

Terdapat beberapa keuntungan diterapkannya sistem *efiling* bagi Wajib Pajak yaitu:

- a) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari).
- b) Penghitungan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat karena terkomputerisasi.
- c) Mengisi SPT lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- d) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena adanya validasi pengisian SPT.

e) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

f) Tidak merepotkan karena dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative (AR)*.

Keenam keuntungan tersebut digunakan sebagai indikator, sebagai dasar untuk pengukuran Penerapan Sistem *e-filing*. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur jawaban dari responden yang berupa pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

## 2) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak didefinisikan sebagai keadaan suatu sikap sadar mengetahui atau mengerti, terhadap fungsi pajak yang menimbulkan konsekuensi untuk membayar pajaknya dengan benar (Sulistyowati, 2012). Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator : pengetahuan wajib pajak terhadap risiko penghindaran pajak, kegunaan pajak, pentingnya membayar pajak, seminar perpajakan dan jasa konsultan. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur jawaban dari responden yang berupa pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

**b. Kisi-Kisi Variabel**

**Tabel 4.1. Kisi-kisi Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No.Butir
1	Penerapan <i>E-Filling</i> (Hendri Haryadi 2010)	Ketersediaan yang luas dan akses Yang <i>Fleksibel</i>	Penyampaian Spt dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja	1, 2
			Biaya pelaporan SPT lebih murah	3, 4
			Kemudahan pengisian SPT	5, 6
			Meminimalisir penggunaan kertas	7, 8
		<i>Keamanan Yang komprehensif</i>	Proteksi data SPT dengan <i>digital certificate</i>	9, 10
			Adanya username dan Password	10, 11
			Data selalu lengkap karena adanya <i>validasi</i>	12, 13
2	Kesadaran Wajib Pajak (Jatmiko dalam Ratriana 2013)	Persepsi Wajib Pajak	Mengetahui fungsi pajak bagi pembangunan Negara	1, 2
			Mengetahui guna pajak dalam penyediaan barang publik	2, 3
			Memahami keadilan dalam perpajakan	3, 4
		Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak	Memahami ketentuan Perpajakan	5,6
			Paham akan sanksi bila melalaikan kewajiban Perpajakan	6,7
		Kondisi Keuangan Wajib Pajak	Bagaimanapun kondisi keuangan tetap membayar pajak	7, 8
			Mengisi SPT sesuai Penghasilan	8, 9
	Wajib Pajak (Siti Kurnia Rahayu)		dalam melaporkan SPT tepat waktu	
			Kepatuhan dalam	3,4

	2010)		pembayaran tunggakan	
		Material	Kepatuhan pelaporan SPT Sesuai ketentuan Perpajakan	5, 6
			Mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar	7, 8

### C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu penelitian lapangan dan penelitian pustaka:

#### 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel penelitian yang bersangkutan. Menurut Sujarweni (2014: 75) kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.

Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan sistem *e-filling* yang terdaftar di KPP Pratama

Jakarta Gambir Tiga. Di dalam kuesioner terdapat petunjuk pengisian supaya memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan.

## **2. Penelitian Pustaka (*Library Research*)**

Peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti melalui buku, jurnal, penelitian, dan internet.

## **D. Teknik Sampling**

Menurut Sugiyono (2012: 56) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Margono (2010: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

### **1. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Nur Indrianto & Bambang Supomo, 2009:115), sedangkan menurut Sugiyono (2012:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga pada tahun 2016 yaitu sebanyak 17.247 wajib pajak.

#### **b. Sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2012: 62) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi, sedangkan menurut Bambang & Lina (2013:119) sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dalam penelitian ini adalah 10% (0.10).

$$\begin{aligned} n &= \frac{17.247}{1 + 17.247 \times 0.10^2} \\ &= 99,99 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Dengan ukuran populasi (N) sebanyak 17.247 dan dengan persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan ( $\epsilon$ ) 0,1 penelitian ini menggunakan 100 sampel.

## **2. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2012:67) *sampling insidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang secara kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data.

## **E. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen**

Hasil suatu penelitian seharusnya valid dan reliabel, maka untuk mendapatkan hasil tersebut dibutuhkan instrumen yang valid dan reliabel. Uji coba instrumen dilakukan pada 100 Wajib Pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga. Responden yang digunakan untuk uji coba instrument penelitian ini diambil dari dalam populasi dan digunakan kembali sebagai sampel penelitian. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2016: 52-53) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *bivariate pearson* (korelasi *Product Moment Pearson*) antara masing-masing skor indikator dengan total skor *konstruk*.

Rumus Korelasi Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Hasil analisis korelasi *bivariate* dapat diketahui dengan melihat output *Cronbach's Alpha* yang ada pada kolom *Correlated Item – Total Correlation*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan kriteria pengujian apabila nilai *pearson correlation* < t tabel maka



butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* > t tabel maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

#### **b. Uji Reabilitas**

Menurut Imam Ghozali (2016: 47) Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran one shot atau pengukuran sekali saja: pengukuran hanya sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dengan teknik *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Pengujian dilakukan pada setiap butir pernyataan pada tiap butir pertanyaan yang variabel. Suatu *konstruk* atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Husein Umar, 2011:173).

## **2. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif menurut Sugiyono (2012:29) adalah statistik yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi

sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan kemudian membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Sedangkan menurut Imam Ghozali (2016:19) analisis deskriptif dapat memberikan gambaran atau deskriptif mengenai data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemiringan distribusi). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif menggunakan tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi frekuensi disusun karena jumlah data yang disajikan banyak, sehingga apabila disajikan dalam tabel biasa menjadi tidak efisien dan kurang komunikatif (Sugiyono 2012:32).

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

Uji asumsi klasik menurut Imam Ghozali (2016: 103-163) yaitu:

#### **a. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan menyelidiki besarnya inter korelasi antar variabel bebasnya. Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya Tolerance Value dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai  $\text{Tolerance Value} \geq 0,10$  atau sama dengan nilai  $\text{VIF} \leq 10$ .

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan residual

antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Apabila variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas sedangkan jika variance dari residual antara pengamatan satu dengan lainnya berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas digunakan analisis dengan uji glejser dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$U_t = \alpha + \beta X_t + v_t$$

Apabila variabel independen signifikan secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependen maka tidak terdapat indikasi terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat apabila dari probabilitas signifikasinya di atas tingkat kepercayaan 5 %.

### **c. Uji Normalitas**

Menurut Husein Umar (2011: 180) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas data, pada penelitian ini akan dilakukan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov- Smirnov Test (K-S)*. Apabila nilai probabilitas signifikan  $K-S \geq 5\%$  atau 0.05, maka data berdistribusi normal.

#### **d. Uji Linearitas**

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel yang dianalisis mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antar variabel yang berarti bahwa pada setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Dalam penilaian uji linieritas yaitu dengan melihat dari nilai signifikansi pada nilai *Linearity*, apabila kedua variabel memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel tersebut bersifat linier.

### **4. Uji Hipotesis**

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

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2016). Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

- 1) Perumusan Hipotesis Nihil ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_1$ )

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

Tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

$$H_1 : \beta_0 \neq 0$$

Ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

2) Penentuan harga  $t$  tabel berdasarkan taraf signifikansi dan taraf derajat kebebasan

- Taraf signifikansi = 5% (0,05)
- Derajat kebebasan =  $(n-1-k)$

#### **b. Uji Simultan ( Uji F )**

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan derajat kepercayaan 0.05 (Ghozali, 2013 : 98).

- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak.
- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  di terima.

Dapat dilihat juga melalui besarnya *probabilitas value(p value)* di bandingkan dengan 0.05. kriterianya :

- Jika  $p\ value < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak.
- Jika  $p\ value > 0.05$  maka  $H_0$  diterima.
- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak,

Dapat di artikan secara statistik data yang digunakan membuktikan bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Sedangkan Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  di terima, dapat di artikan secara statistik data dapat digunakan untuk membuktikan

bahwa semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.

### c. Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu: penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.

Persamaan umum regresi linear berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Nilai Konstanta

$b_1 - b_2$  = Koefisien Regeresi

$X_1$  = Penerapan sistem *e-filing*

$X_2$  = Kesadarab Wajib Pajak

e = Error

### d. Koefisien Determinan

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam

menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

#### **F. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga yang beralamat di jalan Kh. Hasyim Ashari No. 6-12 Petojo, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai bulan April sampai dengan Juli 2017.



## **BAB V**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga merupakan salah satu instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada kantor wilayah DJP Jakarta Pusat. Sedangkan Kantor Wilayah DJP berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak. Visi dari Direktorat Jenderal Pajak adalah menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Misi dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Pada Januari 2002, Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Gambir Tiga berdiri berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan

Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Pelnyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan. Dengan diterapkannya kantor pelayanan pajak dengan sistem administrasi modern, Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Gambir Tiga berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, sebagai salah satu instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat terhitung mulai tanggal 30 Juni 2005, berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/KMK.01/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 167/KMK.01/2005.

KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga mengemban tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, melaksanakan pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang pajak penghasilan (PPh), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPh BM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan pajak tidak langsung lainnya (PTTL)

dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/KMK.01/2004, wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga meliputi 2 (dua) kelurahan, yaitu Kelurahan Duri Pulo dan Kelurahan Petojo Utara, Kecamatan Gambir Kotamadya Jakarta Pusat, dengan luas wilayah masing-masing :

1. Kelurahan Duri Pulo : 111,85 hektar
2. Kelurahan Petojo Utara : 70,71 hektar

Total luas wilayah kerja secara keseluruhan 182,56 hektar.

Batas wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga meliputi :

- Sebelah Utara : Kelurahan Tanah Sereal Kecamatan Tambora, Kelurahan Duri Selatan Kecamatan Tambora dan Kelurahan Kali Anyar Kecamatan Tambora.
- Sebelah Selatan : Kelurahan Cideng Kecamatan Gambir, Kelurahan Petojo Selatan Kecamatan Gambir.
- Sebelah Barat : Kelurahan Grogol Kecamatan Grogol Petamburan.
- Sebelah Timur : Kelurahan Petojo Selatan Kecamatan Gambir, Kelurahan Kebon Kelapa Kecamatan Gambir.

## **2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran**

Sebagai unit kerja Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga juga ikut mengemban visi, misi,

dan tujuan dari DJP. Visi DJP adalah membentuk pelayanan yang menjadi model pelayanan masyarakat dengan menerapkan sistim dan manajemen perpajakan yang berkelas dunia, dapat dipercaya, dan dibanggakan masyarakat. Visi ini merupakan gambaran mengenai keadaan masa depan DJP yang ingin ditransformasikan menjadi tindakan nyata melalui komitmen dan tindakan segenap jajaran DJP. Usaha untuk menjadikan DJP sebagai model pelayanan masyarakat menggambarkan cita-cita untuk menjadi panutan dan memberikan contoh pelayanan masyarakat yang baik bagi instansi pemerintah lainnya dalam melayani masyarakat. Pelayanan dengan sistim dan manajemen perpajakan yang berkelas dunia menggambarkan cita-cita DJP untuk mencapai tingkat pelayanan standar dunia atau standar internasional baik untuk kualitas pelayanan , aparat maupun kinerja dan hasil-hasilnya. Visi agar DJP dipercaya dan dibanggakan masyarakat, merefleksikan cita-cita DJP untuk mendapat pengakuan dari masyarakat mengenai eksistensi dan kinerjanya yang berkualitas tinggi, akurat dan mampu memenuhi harapan serta memiliki citra yang baik dan bersih.

Direktorat Jenderal Pajak mengemban misi menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan guna menunjang kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Misi utama tersebut kemudian diturunkan ke dalam misi fiskal, misi ekonomi, misi politik, dan misi kelembagaan.

Misi fiskal adalah menghimpun penerimaan pajak guna menunjang kemandirian pemerintah yang dilaksanakan secara efektif dan efisien berdasarkan undang-undang perpajakan sehingga diharapkan ketergantungan pemerintah pada bantuan luar negeri dapat dikurangi. Berkaitan dengan misi fiskal tersebut, DJP memiliki fungsi sebagai instrumen pembangunan dan pemulihan ekonomi. Sementara misi ekonomi DJP adalah ikut mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi masalah ekonomi bangsa dengan kebijakan perpajakan yang dapat meminimalkan distorsi. Misi politik adalah mendukung proses demokratisasi melalui proses otonomi daerah. Sedangkan misi kelembagaan meliputi peningkatan kemampuan DJP dalam beradaptasi dan mengantisipasi perubahan lingkungan luar baik domestik maupun internasional. Dalam hal ini, DJP senantiasa memperbaharui diri selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta perkembangan administrasi perpajakan mutakhir.

Reformasi administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka mewujudkan visi dan mencapai misi yang telah digariskan. Berhubungan dengan reformasi administrasi perpajakan tersebut, DJP memiliki 3 (tiga) tujuan spesifik yang hendak dicapai yaitu:

a) Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi.

- b) Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan.
- c) Produktivitas aparat pajak yang tinggi.

Kepatuhan pajak yang tinggi merupakan tujuan utama dari reformasi administrasi perpajakan. DJP telah menyusun 3 (tiga) strategi untuk merealisasi kepatuhan wajib pajak. Strategi pertama adalah melalui program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, khususnya wajib pajak yang belum patuh. Kedua, melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan. Strategi ketiga adalah peningkatan kepatuhan melalui kegiatan memerangi ketidakpatuhan (*non compliance*).

Terkait dengan pencapaian tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, DJP memiliki 2 (dua) strategi yaitu peningkatan citra dan pengembangan administrasi perpajakan percontohan. Sementara untuk meningkatkan produktivitas aparat perpajakan, DJP menempuh strategi perbaikan struktur organisasi, perbaikan kemampuan pengawasan, serta perbaikan manajemen sumber daya manusia.

### **3. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**

Setiap bagian yang terdapat pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda antara satu dengan lainnya. Namun semua bagian

tetap harus dapat bekerja sama supaya dapat mewujudkan visi dan misi KPP.

**Gambar 5.1.**

**Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**



Uraian tugas masing-masing bagian / seksi, yaitu :

a) Kepala kantor

Kepala kantor mempunyai tugas mengkoordinasikan pelayanan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPn BM & PTLL, dan PBB serta BPHTB dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.

b) Kepala Subbagian Umum

Membantu dan menunjang kelancaraan tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretarian terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan dan rumah tangga serta perlengkapan.

c) Kepala Seksi Pelayanan

Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan brkas perpajakan, penerimaan dan pengeolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan , pelaksanaan regitrasi wajib pajak serta kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

d) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan perekaman dokumen perpajakan (SPT dan alat keterangan), urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantuan aplikasi e-SPT dan *e-Filing* dan penyiapan laporan kinerja.



Seksi PDI merupakan supoting unit yang memberikan back up atas kinerja dari seksi lain. namun, seksi ini tidak dibebankan target penerimaan. Target penerimaan menjadi beban seksi pengawasan dan konsultasi (Wakson).

e) Kepala Seksi Ekstensifikasi

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan , pendataan objek dan subjek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

f) Kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi.

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

g) Kepala Seksi Pemeriksaan

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

h) Kepala Seksi Penagihan

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

i) Kelompok Jabatan Fungsional

Terdiri dari kelompok pejabat pemeriksa pajak dan fungsional penilai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pejabat fungsional pemeriksa pajak memiliki tugas dan wewenang melakukan pemeriksaan pajak. Pejabat fungsional penilai bertugas melakukan pendataan dan penilaian obyek PBB.

## **B. Hasil Analisis Data**

### **1. Hasil Uji Instrumen**

Hasil suatu penelitian seharusnya valid dan reliabel, maka untuk mendapatkan hasil tersebut dibutuhkan instrumen yang valid dan reliable. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **a) Hasil Uji Validitas**

Suatu kusioner dikatakan valid jika pertanyaan kusioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut (Ghozali, 2016:52).

Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas dari tiga variable untuk 100 responden.

**Tabel 5.1**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Penerapan sistem *e-filing***

Pertanyaan	Person Correlation	Sig	Keterangan
P1	0,217	0,030	Valid
P2	0,449	0,000	Valid
P3	0,479	0,000	Valid
P4	0,475	0,000	Valid
P5	0,524	0,000	Valid
P6	0,367	0,000	Valid
P7	0,285	0,000	Valid
P8	0,342	0,000	Valid
P9	0,372	0,000	Valid
P10	0,264	0,000	Valid
P11	0,318	0,000	Valid
P12	0,193	0,000	Valid
P13	0,348	0,000	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Penelitian ini mengukur kevalidan dengan uji statistik *correlative Bivariate*. Suatu instrument dinyatakan Valid Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  dan r-hitung  $>$  nilai r-tabel.  $df = (N-2) = 100-2 = 98$ , maka ditemukan r-tabel 0,1654. Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan mengenai Penerapan Sistem *e-filing* dikatakan valid karena semua memiliki nilai signifikan di bawah 0,05 dan nilai r-hitung  $>$  nilai r-tabel.

**Tabel 5.2**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Kesadaran Wajib Pajak**

Pertanyaan	Person Correlation	Sig	Keterangan
P1	0,376	0,000	Valid
P2	0,624	0,000	Valid
P3	0,646	0,000	Valid
P4	0,560	0,000	Valid
P5	0,583	0,000	Valid
P6	0,477	0,000	Valid
P7	0,355	0,000	Valid
P8	0,424	0,000	Valid
P9	0,266	0,000	Valid
P10	0,387	0,000	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan mengenai Kesadaran Wajib Pajak dikatakan valid karena semua memiliki nilai signifikan di bawah 0,05 dan nilai r-hitung > nilai r-tabel (0,1654).

**Tabel 5.3**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Kepatuhan Wajib Pajak**

Pertanyaan	Person Correlation	Sig	Keterangan
P1	0,585	0,000	Valid
P2	0,501	0,000	Valid
P3	0,591	0,000	Valid
P4	0,510	0,000	Valid
P5	0,473	0,000	Valid
P6	0,642	0,000	Valid
P7	0,583	0,000	Valid
P8	0,648	0,000	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak dikatakan valid karena semua memiliki nilai signifikan di bawah 0,05 dan nilai r-hitung > nilai r-tabel (0,1654) tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

## b) Hasil Uji Reliabilitas

Uji realibilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan indikator suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Pengukuran yang reliabel akan menunjukan instrument yang sudah di percaya dan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Reliabilitas suatu konstruk variable dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > dari 0,60.

**Tabel 5.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Penerapan Sistem e-filing**

Variabel	Cronchbach's Alpha	Keterangan
Penerapan Sistem e-filing	0,722	Reliabel ( Handal)

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 5.4 diatas menunjukan bahwa hasil uji reliabilitas pada variable Penerapan Sistem e-filing nilai *cronchbach's alpha* sebesar 0,722. hasil dari nilai *cronbach's alpha* dari seluruh variable yang di uji memiliki nilai > 0,60 , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument untuk Uji Normalitas setiap variable penelitian adalah reliabel (handal)

sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing

konsep variable tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Kesadaran Wajib Pajak**

Variabel	Cronchbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,608	Reliabel ( Handal)

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Nilai *cronbach's alpha* pada variable Kesadaran Wajib Pajak 0,608, hasil dari nilai *cronbach's alpha* dari seluruh variable yang di uji memiliki nilai  $> 0,60$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument untuk Uji Normalitas setiap variable penelitian adalah reliabel (handal) sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variable tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

**Tabel 5.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel	Cronchbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,689	Reliabel ( Handal)

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 5.6 diatas menunjukan bahwa hasil uji reliabilitas pada variable Kepatuhan Wajib Pajak nilai *cronchbach's alpha* sebesar 0,689. hasil dari nilai *cronbach's alpha* dari seluruh variable yang di uji memiliki nilai  $> 0,60$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument

untuk Uji Normalitas setiap variable penelitian adalah reliabel (handal) sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variable tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

## 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari alat, teknik, atau prosedur yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan. Statistika deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standart deviasi, varian, maksimum dan minimum.

**Tabel 5.7**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Statistics		EFILLING	KESADARAN	KEPATUHAN
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		57,6000	43,4100	37,1500
Std. Error of Mean		,20151	,19180	,21338
Median		58,0000	43,0000	38,0000
Mode		58,00	42,00	39,00
Std. Deviation		2,01509	1,91799	2,13378
Variance		4,061	3,679	4,553
Skewness		-,629	,035	-,823
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241
Kurtosis		,155	-,442	-,027
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478
Range		9,00	9,00	8,00
Minimum		52,00	39,00	32,00
Maximum		61,00	48,00	40,00
Sum		5760,00	4341,00	3715,00
Percentiles	25	57,0000	42,0000	36,0000
	50	58,0000	43,0000	38,0000
	75	59,0000	45,0000	39,0000

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 5.7 dari data output deskriptif dapat diketahui deskripsi dari masing-masing variabel yaitu sebagai berikut: a) Penerapan Sistem *e-filing* ( $X_1$ )

Nilai minimum dan maksimum dari total skor variable penerapan sistem *e-filing* terhadap 100 responden yang dianalisis adalah 52 dan 61 sedangkan rata-rata dan standar deviasi secara berturut-turut 57,60 dan 2,015. Ukuran skewness dan kurtosisnya adalah -0,629 dan 0,155. Jadi Efektivitas penerapan sistem *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi relative tinggi, dan nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai mean menunjukkan data tersebut baik.

b) Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ )

Nilai minimum dan maksimum dari total skor variable Kesadaran Wajib Pajak terhadap 100 responden yang dianalisis adalah 39 dan 48 sedangkan rata-rata dan standar deviasi secara berturut-turut 43,410 dan 1,918. Ukuran skewness dan kurtosisnya adalah 0,035 dan -0,442. Jadi Efektivitas kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi relative tinggi, dan nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai mean menunjukkan data tersebut baik.

c) Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

Nilai minimum dan maksimum dari total skor variable Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak terhadap 100 responden



yang dianalisis adalah 32 dan 40 sedangkan rata-rata dan standar deviasi secara berturut-turut 37,15 dan 2,134. Ukuran skewness dan kurtosisnya adalah -0,823 dan -0,27. Nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai mean menunjukkan data tersebut baik.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a) Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Vactor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen dijelaskan variabel independen lainnya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolonieritas adalah apabila nilai tolerance diatas 0,10 dan VIF dibawah 10.

**Tabel 5.8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Variable</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Kesimpulan</b>
Penerapan Sistem <i>e-filing</i>	0,887	1,127	Tidak terdapat multikolineritas
Kesadaran Wajib Pajak	0,887	1,127	Tidak terdapat multikolineritas

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 23

Berdasarkan Hasil uji multikolineritas pada table 5.8 diatas menunjukkan bahwa semua variable memiliki nilai

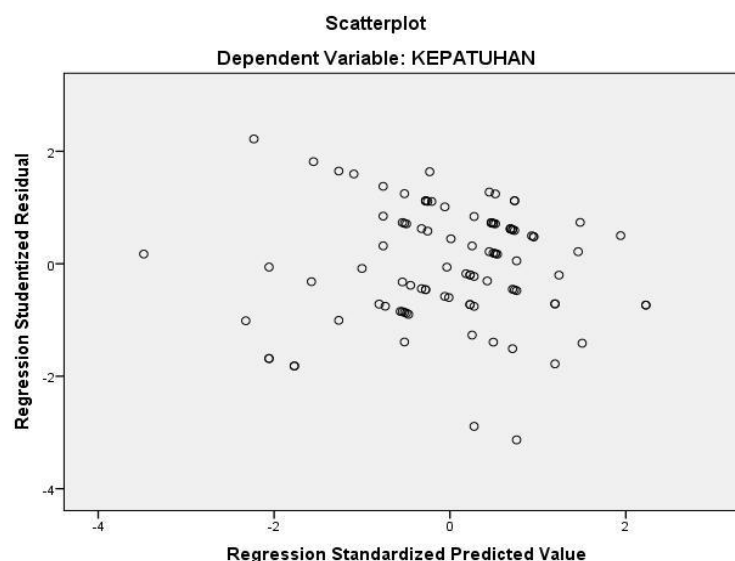
tolerance sebesar 0,887 atau diatas 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,127 atau di bawah 10, artinya tidak terdapat multikolineritas sehingga data pada variabel Penerapan sistem *e-filing* dan Kesadaran Wajib Pajak baik digunakan dalam penelitian.

#### **b) Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen (Z-PRED) dan residualnya (S-RESID), dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y yang diprediksi – Y sesungguhnya).

**Gambar 5.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Hasil Output SPSS 23

Dari grafik scatterplot yang ditampilkan pada gambar 5.2, terlihat titik yang menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini memenuhi asumsi bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian.

### **c) Hasil Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen mempunyai distribusi data normal atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak, dilakukan dengan menggunakan uji statistik *non parametrik Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $> 0.05$  maka data berdistribusi normal.
- 2) Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

**Tabel 5.9**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a, b</sup>			
	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,87862347
Most Extreme Differences			
	Absolute		,084
	Positive		,031
	Negative		-,084
Test Statistic			,084
Asymp. Sig. (2-tailed)			,076 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

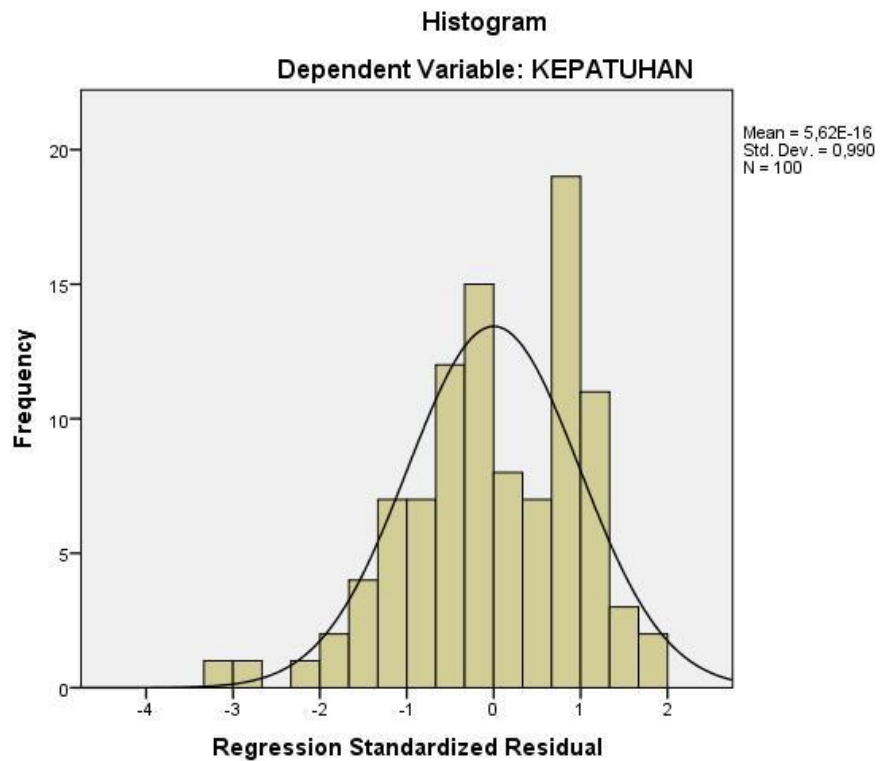
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji normalitas data dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini terdistribusi normal dengan Asymp. Sig. (2-tailed) 0,076 atau lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal.

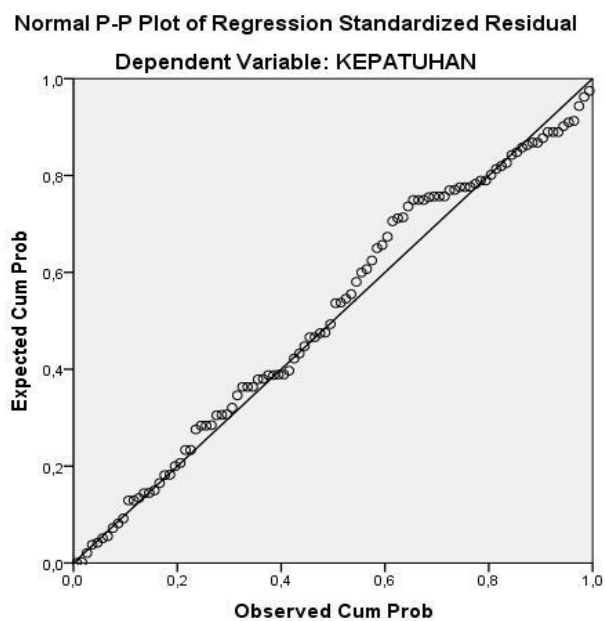
Cara lain untuk mengetahui normalitas adalah dengan analisis grafik, yaitu grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Adapun hasil analisis grafik sebagai berikut :

**Gambar 5.3**  
**Histogram Kepatuhan Wajib Pajak**



Sumber : Hasil Output SPSS 23

**Gambar 5.4**  
**Grafik Normal Plot**



Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan pada output chart di atas dapat dilihat grafik histogram dan grafik normal *probability plot*. Dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan, yang artinya adalah data berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar P-Plot diketahui bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa pola berdistribusi normal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, sehingga konsisten dengan uji statistik *non-parametrik kolmogorov-smirnov*.

#### **d) Hasil Uji Linearitas**

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel yang dianalisis mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antar variabel yang berarti bahwa pada setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Dalam penilaian uji linieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat dari nilai signifikansi pada nilai Linearity, apabila kedua variabel memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel tersebut bersifat linier.

**Tabel 5.10**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**Penerapan Sistem *e-filing***

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPATUHAN * EFILLING	Between Groups	(Combined)	112,077	9	12,453	3,309	,002
		Linearity	56,719	1	56,719	15,073	,000
		Deviation from Linearity	55,358	8	6,920	1,839	,080
	Within Groups		338,673	90	3,763		
	Total		450,750	99			

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan output di atas, diperoleh signifikansi = 0,080 lebih besar dari 0,05, yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Penerapan sistem *e-filing* ( $X_1$ ) dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

**Tabel 5.11**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**Kesadaran Wajib Pajak**

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPATUHAN * KESADARAN	Between Groups	(Combined)	56,374	9	6,264	1,429	,187
		Linearity	44,882	1	44,882	10,242	,002
		Deviation from Linearity	11,492	8	1,437	,328	,953
	Within Groups		394,376	90	4,382		
	Total		450,750	99			

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan output di atas, diperoleh signifikansi = 0,953 lebih besar dari 0,05, yang berarti terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ ) dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

#### 4. Hasil Uji Hipotesis

##### a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t (Uji Signifikan Parsial) pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel

independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali,2063). Uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi t masing-masing variabel pada output hasil regresi dengan standar signifikan 0,05 ( =5%).Berdasarkan Table t dengan tingkat signifikan  $0,05/2= 0,025$  diketahui  $df_2 (n-k-1)$  atau  $100-2-1= 97$  , (n adalah jumlah sampel k adalah jumlah variable independen), maka diperoleh angka sebesar 2,276728.

**Tabel 5.12**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,376	6,356		1,318	,191
EFILLING	,305	,102	,288	2,987	,004
KESADARAN	,259	,107	,233	2,415	,018

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan dari hasil uji statistik t pada tabel 5.12 diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1) Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan WP OP.

Nilai probabilitas variable Penerapan sistem *e-filing* sebesar 0,004 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 atau t-hitung 2,987 lebih besar dari t-tabel 2,277.

2) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhdapa kepatuhan WP OP. Nilai probabilitas variable Kesadaran Wajib



Pajak sebesar 0,018 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 atau t-hitung 2,415 lebih besar dari t-tabel 2,277.

#### **b. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Uji F (Uji Simultan) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat atau dependen.

Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ), yaitu sebesar 5% dapat dilakukan dengan berdasarkan nilai probabilitas, yaitu :

- 1) Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka variable independen secara simulutan tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka variable independen secara simultan signifikan mempengaruhi variabel terikat.

Sedangkan berdasarkan nilai F-hitung : F-tabel :

- 1) Jika F-hitung  $> F$ -table, maka variable independen berpengaruh secara simultan terhadap varriable dependen.
- 2) Jika F-hitung  $< F$ -tabel, maka variable independen secara simulutan tidak berpengaruh terhadap variable dependen.

Hasil uji regresi simultan (Uji F) dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.13**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,068	2	39,534	10,317	,000 <sup>b</sup>
	Residual	371,682	97	3,832		
	Total	450,750	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

b. Predictors: (Constant), KESADARAN, EFILLING

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan hasil dari uji ANOVA (Analysis of Variance) dapat dilihat dari tabel 5.13 hasil uji simultan (Uji F). Hasil ini menunjukkan hasil perhitungan uji F sebesar 10,317 dengan probabilitas 0,000 . nilai probability P value sebesar 0,000 lebih kecil dari pada 0,05 ( $< 0,05$ ). Sedangkan pada tabel f diketahui df1 ( jumlah variable -1) atau  $3-1 = 2$  dan df2 ( $n-k-1$ ) atau  $100-2-1 = 97$  ( n jumlah sample dan k adalah jumlah variable independet ), di peroleh angka 3,09. Oleh karena F-hitung ( $10,317 > F\text{-tabel } (3,09)$ ) maka Hipotesis ( $H_3$ ) diterima, artinya bahwa Penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dalam Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### **c. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Uji regresi berganda bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen.

**Tabel 5.14**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,376	6,356		1,318	,191
EFILLING	,305	,102	,288	2,987	,004
KESADARAN	,259	,107	,233	2,415	,018

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh rumus regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 8,376 + 0,305X_1 + 0,259X_2 + e$$

Interpretasi dari regresi di atas adalah sebagai berikut :

- 1) Konstanta sebesar 8,376 menyatakan bahwa jika semua variabel independen nilainya 0, maka nilai kepatuhan wajib pajak menjadi sebesar 8,376.
- 2) Koefisien regresi penerapan sistem *e-filing* (X1) sebesar 0,305 artinya bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan penerapan sistem *e-filing* (X1) mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,305. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan WP OP , semakin naik penggunaan sistem e-filing maka semakin naik kepatuhan WP OP.
- 3) Koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X2) sebesar 0,259 artinya bahwa jika variabel independen lain

nilainya tetap dan kesadaran wajib pajak (X2) mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,259. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan WP OP , semakin naik kesadaran wajib pajak maka semakin naik kepatuhan WP OP.

**Tabel 5.15**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,068	2	39,534	10,317	,000 <sup>b</sup>
	Residual	371,682	97	3,832		
	Total	450,750	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

b. Predictors: (Constant), KESADARAN, EFILLING

Sumber : Hasil Output SPSS 23

Dilihat dari tabel 5.15 di atas nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $P < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_3$ ) diterima, artinya variabel penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### d. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan

1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

**Tabel 5.16**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,355 <sup>a</sup>	,126	,117	2,00517
2	,419 <sup>b</sup>	,175	,158	1,95749

a. Predictors: (Constant), *E FILING*

b. Predictors: (Constant), *E FILING*, KESADARAN

Sumber: Hasil Output SPSS 23

Dari tabel 5.16 diketahui nilai korelasi atau hubungan ( $R$ ) antara penerapan sistem e-filing ( $X_1$ ) dengan Kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,355 dan besarnya prosentase pengaruh variabel penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang disebut koefisien determinasi yang merupakan pengukuran  $R$ . Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R$  Square) pada model (1) sebesar 0,126 yang mengandung pengertian

bahwa pengaruh variabel bebas penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 12,6%.

Pada model (2) untuk menjelaskan besarnya nilai korelasi ( $R$ ) antara penerapan sistem *e-filing* ( $X_1$ ) dan kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan WP OP ( $Y$ ) yaitu sebesar 0,419 dan menjelaskan besarnya prosentase pengaruh variabel penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP yaitu sebesar 0,175 atau 17,5%. Sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan WP OP sebesar 12,6% dan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP sebesar 4,9% (17,5% - 12,6%).

Berdasarkan tabel 5.16 di atas pada kolom *R Square*, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,175. Hal ini berarti 17,5% variasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan 82,5% (100% - 17,5%) lainnya dapat dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

## C. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil ini dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan artinya  $H_1$  diterima. Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karena ;

Berdasarkan analisis data kuisioner yang telah dilakukan diperoleh nilai *t*-hitung sebesar 2,987 dengan tingkat signifikansi 0,004. Oleh karena *t*-hitung (2,987) > *t*-tabel (2,277) dan tingkat signifikan  $0,004 < 0,05$  maka dapat terlihat bahwa variabel penerapan sistem *e-filing* pada tahun 2016 berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang dikemukakan oleh Susmita dan Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan *e-filing* yang baik diharapkan dapat membuat wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini menjawab hipotesis yang dikemukakan bahwa penerapan sistem *e-filing* diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir Tiga Jakarta. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*

maka kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT semakin tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir Tiga tahun 2016.

## **2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hasil ini dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan artinya  $H_2$  diterima. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh karena ;

Berdasarkan analisis data kuisioner yang telah dilakukan diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,415 dengan tingkat signifikansi 0,018. Oleh karena t-hitung > t-table 2,277 dan tingkat signifikan < 0,05 maka dapat terlihat bahwa variable kesadaran Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga tahun 2016 berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil Penelitian ini sesuai dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan Megahsari S.Mintje (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM dalam memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP). Dengan



adanya rasa kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM dalam memiliki NPWP semakin tinggi.

Hasil ini menjawab hipotesis yang dikemukakan bahwa kesadaran Wajib Pajak diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir Tiga Jakarta. Dengan adanya rasa kesadaran Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak semakin tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir Tiga tahun 2016.

### **3. Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Berdasarkan hasil dari uji ANOVA (*Analysis of Variance*) dapat dilihat dari hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan hasil perhitungan uji F sebesar 10,317 dengan probabilitas 0,000 . nilai probability P value sebesar 0,000 lebih kecil dari pada 0,05. Sedangkan pada tabel F diketahui df1 ( jumlah variable -1) atau  $3-1 = 2$  dan df2 ( $n-k-1$ ) atau  $100-2-1 = 97$  ( n jumlah sample dan k adalah jumlah variable independet ), di peroleh angka 3,09. Oleh karena  $F\text{-hitung} (10,317) > F\text{-tabel} (3,09)$  maka  $H_3$  diterima, artinya bahwa penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak secara simultan berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu dkk (2009) dan Tryana A.M. Tiraada (2013) yang menyatakan bahwa pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian, berdasarkan analisis data pada penelitian ini penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak dianggap dapat berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap peningkatan efisiensi Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban dan patuh pada peraturan perpajakan sehingga meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga tahun 2016.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang pada Subjek penelitian ini adalah sebanyak 100 orang Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a) Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 12,6 %. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akibat penerapan sistem *e-filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.
- b) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 4,9 %. Artinya dengan adanya kesadaran Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya akan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.
- c) Penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kewajiban Wajib Pajak

Orang Pribadi sebesar 17,5 %. Artinya dengan adanya penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran Wajib Pajak bersama-sama atau simultan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, serta kesimpulan yang telah di jabarkan sebelumnya , maka penulis memberikan saran yang akan menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Direktorat Jendral Pajak khususnya KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.

a) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Gambir Tiga harus lebih maksimal sosialisasikan perpajakan kepada masyarakat khususnya untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak, Direktorat Jendral Pajak harus mempromosikan manfaat-manfaat yang dapat diperoleh melalui penggunaan sistem administrasi *e-filing* .Dengan adanya pelayanan berbasis elektronik Wajib Pajak akan dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih cepat , lebih mudah , dan lebih nyaman. Misalnya dengan mengirimkan surat atau brosur yang isinya menjelaskan

tentang keunggulan penerapan e-system dibandingkan konvensional.

- b) Perlu dilakukan penyempurnaan secara terus menerus terhadap penerapan sistem administrasi elektronik khususnya *e-filing* sehingga menghilangkan kendala dalam penerapan sistem *e-filing* oleh Wajib Pajak.
- c) Direktorat Jendral Pajak (DJP) khususnya KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga harus lebih sering melakukan sosialisasi tentang perpajakan kepada Wajib Pajak agar kesadaran Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dapat meningkat.

## 2. Akademisi / peneliti

- a) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variable independen lainnya yang bertujuan untuk mengetahui variable-variable lain yang dapat mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian di KPP yang berbeda serta variasi responden penelitian bukan hanya wajib pajak orang pribadi tetapi juga meliputi wajib pajak badan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku – buku :

- Aryobimo, Tri et al. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. [Diponegoro Journal of Accounting, Volume1, No. 1, Tahun 2012, hal 2.]. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Brotodiharjo, R. Santoso. 2010. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: Refika Aditama.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah - Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muria Kencana.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Cetakan VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, Djoned M . 2008. *Administrasi Pajak*. Jakarta: BPPK DEPKEU RI.
- Haryadi, Hendri. 2010. *Administrasi untuk Manajer dan Staf*. Jakarta : Visimedia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Keban, Jeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lumbantoruan, Sophar. 2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Grasindo.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mintje,Megahsari Seftiani. 2016. *Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM*. [Jurnal EMBA 1031 Vol.4 No.1]. Manado: Universitas Sam Ratulangi.

- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. [Jurnal Nominal Vol.1 No.1 Tahun 2012]. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU terbaru*. Jakarta: PT.Elek Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahayu, Sri dan Ita Salsalina Lingga. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. [Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138]. Bandung: Univeritas Maranatha.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan pelaksanaan Administrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan: Teori & Kasus, Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Nurhidayah, Sari. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem e-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten*. Yogyakarta : Universitas Yogyakarta.
- Ritonga, Pandapotan. 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan*

*Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur.* Medan: Universitas Islam Sumatera Utara.

Safri, Ratriana Dyah. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas.* Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Sofyan, Marcus Taufan. 2007. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Tangerang: STAN.

**Dokumen & Website :**

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.

<https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1286> (diakses 16 April 2017)