

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

IKA MAHARANI ASTI



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**IKA MAHARANI ASTI
A31115051**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

disusun dan diajukan oleh

IKA MAHARANI ASTI
A31115051

telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Makassar, 16 Mei 2022

Pembimbing I

Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA
NIP196310151991031002

Pembimbing II

Dr. Hj. Nirwana, SE., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP
NIP196511271991032001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM
NIP. 19660405 199203 2 003

SKRIPSI

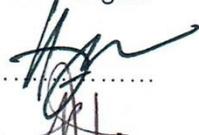
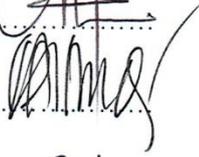
ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

disusun dan diajukan oleh

IKA MAHARANI ASTI
A31115051

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **09 Juni 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Ketua	1 
2.	Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Sekretaris	2 
3.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., Si., Ak., CA	Anggota	3 
4.	Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., CRA., CRP	Anggota	4 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM
NIP. 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Ika Maharani Asti
NIM : A31115051
departemen/program studi : Akuntansi / Strata Satu (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

Analisis Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Makassar Utara

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 08 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Ika Maharani Asti

PRAKATA

Bismillahirrahmanirahim.

Asslamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah SWT pemilik kekuasaan, kebesaran, keberdayaan dan kekuatan, tempat segala tumpukan pengharapan bagi peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Makassar**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Shalawat dan salam semoga Allah curahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabatnya, serta umat islam yang terus berpegang teguh pada syariat-Nya.

Peneliti percaya pada keunggulan akal kolektif atas akal individu, sehingga dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari sunghangsih berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, pertama-tama peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tersayang Aswan dan Muliati serta Suamiku Wahyu Nurfaejrin yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan baik dalam bentuk material maupun non material. Selalu bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan peneliti dan menjadi alasan terbesar peneliti menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu di Universitas Hasanuddin. Semoga hal ini dapat membanggakan kedua orang tua dan keluarga.

Apresiasi dan terima kasih kepada Bapak Drs.Haerial, Ak., M.Si., CA selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menyusun skripsi ini. Selanjutnya kepada Ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., Si., Ak., CA dan Bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M. Si., CRA., CRP selaku penguji yang telah memberikan banyak masukan berupa

saran perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Ibu Rahmawati HS., SE.M.Si.,Ak selaku penasehat akademik yang telah memberikan arahan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan. Terima kasih kepada Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku ketua Departemen Akuntansi dan segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu yang diberikan selama menyelesaikan studi, serta segenap Pegawai dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan yang baik selama perkuliahan.

Keluarga dan sahabat peneliti, Adinda Dwi Jumriani Asti, Tri Reskianiani Asti, Nurul Faradilah, Nuriah Titis AW, Nur Alam Putri, Miftahul Jannah, Irmayana, Rahmayanti, Indah Cahyani, dan sahabat REMPONG terima kasih atas bantuan, semangat dan do'a yang diberikan. Terima kasih teman-teman, kakak dan adik seperjuangan organisasi SANGDARA yang telah memberikan banyak pengalaman hidup dan membuat masa-masa kuliah peneliti lebih bermanfaat. Serta teman angkatan RECTOVERSO Akuntansi 2015.

Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih, *And last, thanks to myself for being strong.*

Peneliti berharap skripsi ini dapat memberi kontribusi terhadap upaya penerapan nilai-nilai islam secara *kaffah* dalam seluruh aspek kehidupan manusia utamanya dalam berekonomi dan bernegara. Peneliti memohon maaf jika terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. dan kekurangan milik peneliti semata. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khazanah pemikiran ekonomi peneliti maupun pihak pembaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, Juni 2022

Ika Maharani Asti

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Makassar Utara

Analysis of the Influence of the Implementation of the E-Filling System on the Compliance of Individual Taxpayers at KPP Pratama Makassar Utara

Ika Maharani Asti
Haerial
Nirwana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jendral Pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari koesioner yang dibagikan kepada responden. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling incidental*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Makassar Utara.

Kata kunci: *e-filling*, kepatuhan wajib pajak

This study aims to analyze the effect of implementing the e-filling system on individual taxpayer compliance to facilitate the preparation and submission of SPT reports to the Directorate General of Taxes. The method used in this research is descriptive quantitative with primary data obtained from questionnaires distributed to respondents. The data were analyzed using descriptive analysis and simple linear regression analysis. The sampling method used incidental sampling technique. The number of samples taken in this study were 100 people. The results showed that the partial implementation of the e-filling system had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Makassar Utara.

Keywords: *e-filling*, taxpayer compliance

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAM	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktisi	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	10
2.1.2 Task Technology Fit (TTF)	10
2.2 Perpajakan.....	11
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.3.1 Definisi Wajib Pajak	14
2.3.2 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.3.3 Syarat menjadi Wajib Pajak Patuh	17
2.3.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	18

2.3.5	Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.3.6	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan WP	20
2.4	Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	21
2.4.1	Definisi <i>E-Filling</i>	21
2.4.2	Tujuan <i>E-Filling</i>	25
2.4.3	Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)	26
2.5	Kerangka Penelitian	26
2.6	Hipotesis	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.4	Jenis dan Sumber Data	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
2.6.1	Variabel Dependen	31
3.6.2	Varabel Independen	32
3.3	Analisis Data	32
3.7.1	Statistik Deskriptif	32
3.7.2	Uji Kualitas Data	32
3.7.2.1	Uji Validitas	32
3.7.2.2	Uji Reliabilitas	33
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.7.3.1	Uji Normalitas	33
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas	33
3.7.3.3	Uji Heteroskesdatistas	34
3.8	Uji Hipotesis	34
3.8.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.8.2	Uji <i>t</i>	35
3.8.3	Regresi Linier Sederhana	35
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.2	Karakteristik Responden.....	36

4.2.1 Jenis Kelamin	36
4.2.2 Usia	37
4.2.3 Pendidikan	37
4.2.4 Pekerjaan.....	38
4.2.5 Pengetahuan Tentang Pajak.....	38
4.3 Hasil Instumen Data	39
4.3.1 Uji Kuesioner	39
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	41
4.4 Uji Hipotesis Dengan Regresi Linear Berganda.....	43
4.4.1 Uji Statistik t.....	44
4.4.2 Koefisien Determinasi R^2	45
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian secara Parsial (Uji t)	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	47
5.3 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Presentase Pendapatan Negara Tahun 2015-2021	1
1.2 Relasi Pelaporan SPT Tahunan Penggunaan Sistem <i>E-filing</i> Tahunan 2018-2020 KPP Pratama Makassar Utara	6
1.3 Rasio Tingkat Penggunaan <i>E-filing</i> Tahunan 2018-2020 KPP Pratama Makassar Utara	6
4.1 Tingkat Pegembalian Kuesioner	36
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	37
4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.6 Frekuensi Pengetahuan Tentang Pajak	38
4.7 Uji Validitas e-Filing	40
4.8 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	40
4.9 Uji Reabilitas	41
4.10 Uji Multikolinieritas	42
4.11 Uji Heteroskedasitas	42
4.12 Uji Normalitas	43
4.13 Uji Regresi Linear Berganda	44
4.14 Uji T	45
4.15 Koefisien Determinasi (R^2)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Bagan Kerangka Konsep.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		halaman
1	Biodata.....	53
2	Kuesioner Penelitian	54
3	Data Hasil Penelihan.....	58
4	Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas Variabel	64
5	Deskripsi Data Penelitian	70
6	Pengujian Asumsi Klasik.....	72
7	Hasil Uji Hipotesis Analisis Regresi Sederhana.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu struktur pendapatan negara, perpajakan merupakan aspek yang sangat penting dalam APBN dikarenakan sebagian besar pendapatan negara bersumber dari sektor perpajakan, berikut ini merupakan grafik pendapatan negara dari sektor penerimaan perpajakan selama 6 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Persentase Pendapatan Negara Tahun 2015-2021

Tahun	Perpajakan %	PNPB %	Hibah %
2015	74,9	24,6	0,5
2016	74,0	25,7	0,3
2017	82,3	17,0	0,8
2018	82,6	16,8	0,6
2019	84,8	15,0	0,2
2020	85,4	14,5	0,1

Sumber : www.kemenkeu.go.id/apbn2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dalam pendapatan negara, persentase penerimaan pajak merupakan persentase yang paling besar dibandingkan dengan aspek pendapatan negara yang lain. Dominasi penerimaan perpajakan mencapai 85,4% di dalam APBN 2020. Sedangkan PNPB berkontribusi sebesar 14,5% dan masih berpotensi untuk bisa terus ditingkatkan. Dalam 6 tahun terakhir persentase penerimaan pajak mengalami kenaikan, dan masih menjadi sumber pendapatan terbesar dalam pendapatan negara dengan kontribusi rata-rata 80,67%.

Dari persentase pendapatan negara diatas dapat diketahui bahwa penerimaan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap ekonomi dan pembangunan serta peningkatan pendapatan suatu negara. Pajak dari segi ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada

sektor publik, pajak akan dinilai dalam fungsinya dan dikasi dampaknya terhadap masyarakat, penghasilan seseorang, pola konsumsi, harga pokok, permintaan dan penawaran. Dalam segi pembangunan, pajak baru bermanfaat terhadap pembangunan jika jumlah pajak lebih besar dari pengeluaran rutin sehingga terdapat public saving yang dapat digunakan untuk pembangunan. (Suandy 2016, 14).

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk merealisasikan penerimaan pajak mencapai target yang telah ditetapkan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan atas pajak juga akan semakin tinggi, namun ketika tingkat kepatuhan wajib pajak semakin rendah maka penerimaan pajak juga semakin rendah dan mengakibatkan pendapatan negara menurun dikarenakan dalam lima tahun terakhir pendapatan dari sektor pajak merupakan sektor penyumbang terbesar dalam pendapatan negara. Dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyebutkan kepatuhan wajib pajak diidentifikasi dari “Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir”.

Direktorat Jenderal Pajak dalam laporannya menyebutkan sampai dengan puncak pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tanggal 31 Maret 2018, kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian laporan belum mencapai target yang ditentukan yaitu 64,5% untuk triwulan 1. Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan menjadi poin penting dikarenakan hal ini digunakan untuk mengukur tax ratio dan untuk jangka panjang bisa untuk mengukur kemandirian bangsa.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting oleh karena itu pemerintah melakukan pembaruan sistem pemungutan pajak yang sebelumnya Official Assessment System menjadi Self Assessment System. (Suandy 2016, 130), pada dasarnya terdapat tiga sistem pemungutan pajak, yaitu Official Assessment System, Self Assessment System, dan Withholding System. Official Assessment System adalah sistem pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh wajib pajak dihtung dan ditetapkan oleh pihak fiskus. Withholding System adalah sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga.

Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak dipercaya untuk menghitung, menyetor, melaporkan pajak terutang sendiri sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Dengan digantinya Sistem pengumutan pajak yang semula Official Assessment System menjadi Self Assessment System diharapkan wajib pajak lebih mandiri dan aktif dalam melakukan kewajiban pajaknya dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Namun pada kenyataannya masih banyak hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan Self Assessment System, seperti halnya ketidakpastian, keterlambatan lapor SPT. Maka dari itu seiring dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat Direktorat Jenderal Pajak mengadopsi sebuah inovasi pelayanan pelayanan perpajakan berbasis internet yaitu *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 bersamasama 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.

Penerapan *E-filing* yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari tiga indikator, yaitu mengenai kualitas sistem *E-filing*, persepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan *E-filing* dan keamanan dan kerahasiaan dari sistem E-filing. Keberhasilan dari suatu sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem tersebut. Sama halnya dengan keberhasilan atas sistem *E-filing* dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak khususnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT. Suatu sistem yang memiliki kualitas yang baik adalah sistem yang mempunyai akses yang optimal sehingga apabila kualitas sistem E-filing baik dan optimal, maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan terutama dalam hal penyampaian SPT.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dapat dipengaruhi oleh persepsi Wajib Pajak atas penerapan *E-filing*. Menurut Kartini, Suhadak dan Azizah (2016:7), kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan diterapkannya sistem E-filing. Adanya persepsi Wajib Pajak tentang kemudahan dan kegunaan dari E-filing dapat memicu Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan SPT Tahunannya. Apabila penggunaan sistem *E-filing* tersebut efektif maka

diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan. Sebaliknya, jika sistem E-filing tidak efektif, maka akan menurunkan kepatuhan perpajakan.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika dalam penerapan sistem *E-filing* data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang berkaitan dengan penerapan *E-filing* antara lain, Solikah dan Kusumaningtyas (2017) menyimpulkan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Gwaro, Maina and Kwasira (2016) memperoleh kesimpulan yang bertolak belakang yaitu stabilitas sistem pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

Penelitian Kartini, Suhadak dan Azizah (2016) menyimpulkan variabel persepsi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan hasil yang sama penelitian Andi and Sari (2017) menyimpulkan bahwa Persepsi kemudahan atas Penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun penelitian Noviana, Agus and Abrar (2017) menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Serta penelitian yang dilakukan Edward and Ambrose (2017) meneliti bahwa variabel persepsi Wajib Pajak mengenai Online Tax Filing berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

Pu'o, Sondakh dan Budiarmo (2018) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *E-filing*. Namun penelitian Devina and Waluyo (2016) memperoleh kesimpulan yang berbeda yaitu keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*.

Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini rasio penggunaan sistem e-filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi:

Tabel 1.2 Relasi Pelaporan SPT Tahunan Penggunaan Sistem *E-filing* Tahunan 2018-2020 KPP Pratama Makassar Utara

No	Jenis Pajak	2018	2019	2020
1	SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	24146	33577	36022
2	SPT Tahunan Wajib Pajak Badan	28	512	1452
Jumlah		24.174	34.089	37.474

Sumber : Data diolah Seksi PDI KPP Makassar Utara 2020

. Tabel 1.3 Rasio Tingkat Penggunaan *E-filing* Tahunan 2018-2020 KPP Pratama Makassar Utara

Tahun	Total Pelaporan SPT tahunan (<i>e-Filing</i> & Manual)	Pelaporan dengan <i>e-Filing</i>	Rasio tingkat penggunaan <i>eFiling</i>	Pelaporan dengan manual	Rasio tingkat pelaporan manual
2018	41200	24174	54%	17026	46%
2019	66301	34089	74%	32212	26%
2020	82000	37474	84%	44526	16%

Sumber : Data diolah Seksi PDI KPP Makassar Utara 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui dari tahun 2018 sampai tahun 2020, diketahui mengalami peningkatan setiap tahunnya kurang lebih 2000 orang pribadi wajib pajak mulai mudah dalam melakukan pelaporan wajib pajak khususnya di KPP Makassar Utara. Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya

penelitian yang memiliki hasil sejenis yang dilakukan oleh Siti (2008) yang menunjukkan adanya pengaruh peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah program e-SPT dalam melaporkan SPT masa PPN yang diterima dan penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti (2013) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan Good Governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sri dan Ita (2009) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung "X" sebagian besar dalam kategori baik dan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Maka dari itu, peneliti memilih judul: **“Analisis Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utama.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai perbendaharaan atas pengembangan ilmu pengetahuan terkait pengaruh penerapan sistem *e-filling*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memahami terkait reformasi administrasi perpajakan khususnya penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Makassar Utara

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pengumpul pajak sebagai gambaran pengaruh dan penerapan sistem *e-filling* sehingga dapat mengembangkan pelayanan yang lebih baik.

3. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini dapat menjadi suatu pertimbangan dan masukan dalam menerapkan sistem *e-filling* dalam melakukan pembayaran pajak.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini terkait analisis pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri atas lima bab yang tersusun secara sistematis yang dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai tentang tinjauan pustaka yang membahas tentang perpajakan, kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *e-filing*, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, karakter responden, hasil instrumen data, dan uji hipotesis dengan regresi linear berganda.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran mengenai penelitian yang dilaksanakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori ini berisikan pengertian dan konsep mengenai kepatuhan wajib pajak, dan variabel yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu *e-filling*. Adapun *grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Task Technology Fit (TTF)*.

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang digunakan untuk menganalisis atau memprediksi faktor-faktor yang dapat dipengaruhi diterimanya suatu sistem informasi oleh pengguna. Menurut Fred Davis pencetus dari teori tersebut, *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan pemanfaatan komputer oleh individu yang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived easy of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang dimaksud adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan pada persepsi kemudahan pengguna (*perceived easy of use*) adalah tingkat keyakinan individu bahwa pengguna sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya Davis, 1989).

2.1.2 *Task Technology Fit (TTF)*

Teori *Task Technology Fit (TTF)* dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). Menurutnya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi yang artinya kemampuan teknologi dalam membantu individu menyelesaikan tugas-tugasnya. Dalam hal ini pengaruh *Task Technology Fit (TTF)* terhadap pemanfaatan atau penggunaan

sistem ditunjukkan dengan pemanfaatan sistem administrasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan perpajakan seperti mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, menghitung besarnya tagihan pajaknya sendiri, membayarkan pajak terutang dan melaporkan pajak yang sudah dibayar dengan efektif dan efisien.

Sebagai wujud dari modernisasi sistem administrasi perpajakan Direktorat Jendral Pajak mengembangkan sistem *e-filling*. Dengan adanya sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara online, hal tersebut diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara efisien dan tepat waktu, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Perpajakan

Menurut pasal 1 undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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".

Sedangkan Mardiasmo (2018) 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. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur antara lain:

1. Kontribusi wajib kepada Negara.
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang.

3. Pemungutan pajak bersifat memaksa.
4. Dalam pembayaran pajak tidak mendapat kontraprestasi secara langsung.
5. Pembayaran pajak digunakan untuk pengeluaran umum dan untuk kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Mardiasmo (2018:5), ada beberapa teori yang menjelaskan mengenai hak Negara dalam memungut pajak:

1. Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai sesuatu *premi asuransi* karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

2. Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan kepada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, semakin tinggi pajak yang harus dibayar.

3. Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendapatan yaitu.

- 1) Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
- 2) Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materi yang harus dipenuhi.

4. Teori Bakti

Sebagai Negara Indonesia yang sadar akan membayar pajak maka negara memiliki rasa keadilan dan hubungan kepada rakyatnya yang berbakti.

5. Teori Asas Daya Beli

Pajak yang dipungut berarti merupakan daya tarik untuk membeli rumah tangga masyarakatnya untuk rumah tangga negara. Kemudian negara juga melakukan pemeliharaan kesejahteraan kepada masyarakatnya karena kepentingan masyarakat yang lebih diutamakan.

Menurut Mardiasmo (2018:4), hambatan atau perlawanan yang didapatkan dari pungutan pajak tidak akan terjadi bila pungutan pajak memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan).

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis).

Pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan kadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis).

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan agar perekonomian masyarakat tidak melemah.

4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial).

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

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1 Definisi Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Budiarto (2016:14) mengemukakan bahwa terdapat beberapa kewajiban wajib pajak diantaranya :

1) Kewajiban mendaftarkan diri.

Perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, oleh karena itu Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyukuhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di wilayah tempat tinggal wajib pajak. Tujuan mendaftarkan diri adalah untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Di samping melalui KPP atau KP2KP, pendaftaran NPWP melalui media elektronik *online* (internet).

Nomor Pokok Wajib Pajak berfungsi sebagai sarana dalam administrasi perpajakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak, bukan untuk menentukan saat terutangnya pajak atau saat mulai harus melaporkan pajaknya. Agar masing-masing Wajib Pajak unik untuk memudahkan administrasi perpajakannya maka selain nama juga diberikan NPWP sebagai identitas.

2) Kewajiban pembayaran, pemotongan/pemungutan, dan pelaporan pajak.

Berdasarkan sistem *self assessment*, Wajib Pajak harus melakukan sendiri perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutang.

3) Kewajiban dalam hal diperiksa.

Direktur Jendral Pajak mempunyai kewenangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Pelaksanaan pemeriksaan dilakukan agar fungsi pengawasan terhadap wajib pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban Wajib Pajak yang bisa diperiksa adalah sebagai berikut.

- a. Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, khususnya untuk jenis pemeriksaan kantor.
- b. Memperlihatkan atau meminjamkan buku, catatan atau dokumen-dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik, yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak. Khusus untuk pemeriksaan lapangan, Wajib Pajak memberikan kesempatan untuk mengakses dan mengunduh data yang dikelola secara elektronik.
- c. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan lainnya guna kelancaran pemeriksaan.
- d. Menyampaikan tanggapan secara tertulis atau surat pemberitahuan hasil pemeriksaan.
- e. Meminjamkan kertas kerja pemeriksaan yang dibuat oleh akuntan publik khususnya untuk jenis pemeriksaan kantor.
- f. Memberikan keterangan lain baik lisan maupun tertulis yang diperlukan.

4) Kewajiban memberi data.

Setiap instansi pemerintah, lembaga, asosiasi dan pihak lain, wajib memeberikan data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan kepada

Direktorat Jendral Pajak yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah dengan memperhatikan Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 Ayat (2) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Hak-hak wajib pajak menurut Budiarto (2016:19) yaitu sebagai berikut :

1) Hak atas kelebihan pembayaran pajak

Apabila pajak yang wajib pajak bayar dalam suatu tahun pajak ternyata lebih kecil dari jumlah kredit pajak, maka wajib pajak berhak mendapatkan kembali kelebihan tersebut apabila mengajukan permohonan. Terlebih dahulu Direktur Jendral Pajak meneliti kebenaran pembayaran pajak berdasarkan permohonan pengembalian. Setelah diperhitungkan dengan utang pajak dana atau pajak yang akan terutang kelebihan pembayaran PPh, PPN dan atau PPnBM dikembalikan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan.

2) Hak ketika dilakukan pemeriksaan pajak

Direktorat Jendral Pajak dapat melakukan pemeriksaan dengan tujuan menguji kepatuhan wajib pajak dan tujuan lain yang ditetapkan. Ketika pemeriksaan dilakukan, wajib pajak berhak:

- a. Meminta surat perintah pemeriksaan.
- b. Melihat tanda pengenal pemeriksa.
- c. Mendapat penjelasan mengenai maksud dan tujuan pemeriksaan.
- d. Meminta rincian perbedaan antara hasil pemeriksaan dan SPT.
- e. Hadir dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan dalam batas berita waktu yang ditentukan.

3) Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali

Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak, maka akan diterbitkan suatu surat ketetapan pajak. Surat ketetapan

pajak ini dapat membuat pajak terutang menjadi kurang bayar, lebih bayar, atau nihil. Penetapan pajak dapat dilakukan oleh Direktur Jendral Pajak. Jenis-jenis ketetapan yang dikeluarkan yaitu sebagai berikut.

- a. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB).
- b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB).
- c. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT).
- d. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN).
- e. Surat Tagihan Pajak (STP) dalam hal dikenakan sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga dan kenaikan.

2.3.2 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Nurhidayah (2015) mengemukakan kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan yakni sebagai berikut.

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 substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

2.3.3 Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan peraturan Materi Keuangan Nomor 74/PMK.03/20212 tentang tata cara penetapan dan pencabutan penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak dengan kriteria tertentu tersebut disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut.

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian Surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud meliputi.
 - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahun selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dilakukan tepat waktu.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk jenis pajak dan tidak berturut-berturut.
 - c. Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak Januari sampai November telah disampaikan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.3.4 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 melakukan hak dan kewajiban.

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.

4) Kepatuhan untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan

Wajib pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT bulanan 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.

2.3.5 Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Guillermo Perry dan John Whalley dalam Marcus Tufan Sofyan (2005), ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Hadi Purnomo dalam Marcus taufan Sofyan (2005) 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.

2.3.6 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut Siat dan Toly (2013) adalah :

1. Faktor Kesadaran Perpajakan

Kesadaran pajak ini tidak sama dengan sikap patuh tanpa sikap kritis. Semakin rakyat maju dan pemerintahannya juga maju, rakyat akan semakin tinggi kesadaran pajaknya namun di pihak lain rakyat akan semakin kritis, tapi bukan mengkritisi keberadaan pajak itu sendiri sebagai instrumen, melainkan kritis terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, yakni tarif, dan perluasan subjek dan objeknya.

2. Faktor Petugas Pajak

Petugas pajak adalah pihak yang seharusnya menegakkan aturan perpajakan. Petugas pajak diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungkan dan bekerja jujur. Salah satu faktor yang memengaruhi baik atau tidaknya motivasi wajib pajak dipengaruhi oleh sikap petugas pajak, di mana sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa sikap petugas pajak hendaknya harus mempunyai sikap jujur, bertanggungjawab, penuh pengertian, objektif, sopan, serta wajib menghindarkan diri dari perbuatan tercela.

3. Faktor Hukum Pajak

Hukum pajak merupakan keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi kewenangan pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas negara. Menurut pengertian hukum, bahwa setiap warga masyarakat dianggap mengetahui hukum, termasuk hukum yang mengatur tentang masalah perpajakan. Untuk mengetahui masalah perpajakan, dapat meminta keterangan informasi dan penjelasan kepada pihak fiskus atau petugas pajak sebagai bagian dari fungsi pembinaan dan pelayanan.

4. Faktor Sikap Rasional

Sikap rasional adalah pertimbangan wajib pajak atas untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukkan dengan pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan risiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak.

2.4 Penerapan Sistem *e-Filling*

2.4.1 Definisi *e-Filling*

Budiarto (2016:77) menjelaskan bahwa sistem *e-filling* adalah sebuah sistem pelaporan pajak secara *onlined* dengan menggunakan media internet. Sistem ini dirancang oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memudahkan para wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya, seperti kita ketahui bahwa di zaman modern orang pada sibuk, sehingga membuat waktu menjadi jauh lebih berharga dari pada uang, agenda kerja yang padat, atau kegiatan-kegiatan harian yang harus dilakukan setiap orang hampir tidak memiliki jeda. Bagi mereka yang tinggal di kota-kota besar, situasi tersebut masih terhambat oleh jarak dan kemacetan jalan raya.

Alasan-alasan inilah yang kadang membuat orang malas melaporkan pajak. Membayangkan harus pergi ke kantor pelayanan pajak, dan kemudian mengantri berjam-jam, sudah membuat niat mereka surut. Oleh karena itu, fasilitas yang memudahkan orang melaporkan pajaknya amat dibutuhkan dan Direktorat Jendral Pajak memahami hal tersebut. Internet sebagai suatu sarana yang akrab di antara orang-orang yang sibuk dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk melayani dan mendorong wajib pajak dalam melepaskan keinginannya melaporkan pajak. Pengisian SPT melalui *e-filling* saat ini hanya memakan waktu beberapa menit saja dan bisa dilakukan dari mana saja. Wajib pajak tak perlu meninggalkan tempat kerja atau rumah hanya untuk mengurus hal ini. Dengan demikian pelaporan pajak dapat dituntaskan dengan lebih cepat, lebih mudah dan lebih murah. Selain yang telah dijabarkan di atas, ada beberapa keuntungan tambahan jika wajib pajak menggunakan fasilitas *e-filling*, yakni.

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara aman dan cepat. Belum lagi penyampaian tersebut bisa dilakukan dari mana saja dan dalam waktu 24 jam seminggu.
2. Pelaporan SPT menjadi murah karena tidak dikenakan biaya apapun.
3. Penggunaan sistem komputer membuat penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak bisa dilakukan dengan lebih tepat dan akurat.
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan langkah demi langkah sehingga wajib pajak tidak kebingungan dalam mengisi SPT.
5. Validasi pengisian SPT yang disediakan membuat data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap.
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.

7. Apabila tidak ada permintaan dari kantor pelayanan pajak, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim. Dokumen lengkap yang dimaksud di sini antara lain.
- a. Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh.
 - b. SSP lembar ke-3 PPh pasal 29.
 - c. Surat kuasa khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP kawin pisah harta atau mempunyai NPWP sendiri.
 - d. Fotokopi bukti pembayaran zakat.

Ada tiga tahap *e-filing* yang harus dilalui oleh wajib pajak. Dua tahap cukup dilakukan satu kali, sementara satu tahap harus dilakukan setiap kali wajib pajak menyampaikan SPT. Berikut adalah tahap-tahap *e-filing*.

- a. Tahap permohonan *E-FIN*

E-FIN adalah kependekan dari *electronic filling identification number*. Ini adalah nomor identitas yang diterbitkan Direktorat Jendral Pajak bagi calon pengguna fasilitas *e-filing*. Pengajuan permohonan *e-FIN* untuk wajib pajak orang pribadi harus dilakukan sendiri (tidak bisa diwakilkan atau dikuasakan kepada orang lain). Sedangkan untuk wajib pajak badan, pengajuan permohonan dilakukan oleh wakil pengurus yang ditunjuk mewakili badan.

Permohonan *e-FIN* hanya diajukan satu kali saja. Untuk mengajukan permohonan *e-FIN*, wajib pajak harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) terdekat. Jangan lupa membawa kartu tanda penduduk (KTP) dan nomor pokok wajib pajak (NPWP), baik asli maupun *fotocopy*. Sebagai tambahan, meski tidak wajib, sangat disarankan bagi wajib pajak untuk membawa alat tulis sendiri. Tujuannya untuk mempercepat proses saja.

Setelah sampai di KPP, wajib pajak bisa langsung mendatangi bagian informasi untuk meminta formulir *e-FIN*. Isi formulir tersebut secara benar dan lengkap. Sesuai mengisi formulir, serahkan formulir ke loket khusus yang disediakan di KPP untuk mendapatkan persetujuan. Pengajuan yang disetujui akan mendapatkan *e-FIN* seperti berikut.

b. Tahapan pendaftaran

Mendengarkan diri sendiri sebagai wajib pajak *e-Filling* dilakukan melalui situs <https://dijponline.pajak.go.id>. Pendaftaran tersebut harus dilakukan paling lambat tiga puluh hari kalender sejak wajib pajak menerima *e-Fin*. Saat mengakses situs tersebut, klik DAFTAR, dan kemudian isi kolom-kolom yang disediakan, berikut kolom-kolom yang harus diisi.

- 1) Kolom Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Isikan nomor tersebut tanpa tanda titik(.) dan dash(-).
- 2) Kolom nomor *e-Fin* dan kode keamanannya setelah mengisi kolom-kolom tersebut, klik VERIFIKASI untuk memeriksa kesesuaian nomor NPWP dan nomor *e-Fin* yang anda miliki. Jika data anda telah sesuai dengan verifikasi, maka nama anda akan muncul secara otomatis. Selanjutnya, anda akan diminta untuk mengisi email, nomor ponsel, password dan konfirmasi password. Isikan semua data tersebut dengan teliti lalu ketik SIMPAN.

Jika verifikasi mengalami gangguan, jangan panik. Ada beberapa hal yang menciptakan keadaan ini antara lain.

- 1) Kesalahan pengisian NPWP. Solusinya ketik ulang NPWP dengan benar. Pastikan anda tidak menggunakan tanda titik(.) dan tanda dash(-).
- 2) *E-FIN* belum aktif. Solusinya menghubungi kantor pelayanan pajak (KPP) terdekat untuk mengaktifkan nomor *e-Fin* anda.

- 3) NPWP ternyata sudah terdaftar. Ini bisa terjadi jika anda sudah pernah melakukan pendaftaran namun lupa akan password untuk login. Solusi dari masalah ini adalah dengan mengakses situs <http://djponline.pajak.go.id/rsetpass>. Klik tombol LUPA PASSWORD, kemudian masukkan email anda. NPWP, e-Fin dan kode keamanan dan klik SUBMIT. Setelah itu, buka email anda dan klik tautan yang diberikan, dan buat password baru. Password baru inilah yang nanti harus anda gunakan untuk login selanjutnya.

Apabila pendaftaran ini berhasil, maka sebuah dialog box akan muncul di layar monitor. OK dan kemudian cek email anda untuk melakukan aktivasi. Jika aktivasi berhasil, sebuah kotak pemberitahuan akan muncul pada layar.

- c. Penyampaian secara *e-filing* SPT Tahunan PPh WP orang pribadi melalui situs DJP online atau klik pajak.

2.4.2 Tujuan E-Filing

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *e-filing* dibentuk dengan tujuan untuk :

1. Mencapai transparansi dan menghilangkan praktek-praktek Korupsi Kolusi Dan Nepotisme (KKN).
2. Wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan pajak jika sudah menggunakan sistem *E-filing* sehingga menyampaikan SPT menjadi lebih mudah dan cepat.
3. *E-filing* mempermudah dalam menyampaikan SPT dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin

2.4.3 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Terdapat dua jenis SPT yang perlu diketahui bagi Wajib Pajak, yaitu:

1. SPT Tahunan

SPT Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk selalu tahun pajak. Ini adalah pelaporan pajak yang wajib pajak dilakukan oleh wajib pajak perseorangan maupun wajib pajak badan.

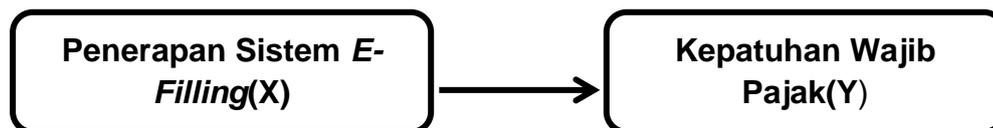
2. SPT Masa

SPT Masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak. SPT Masa digunakan untuk 10 jenis pajak yang telah diterapkan oleh peraturan. Terdapat tiga kategori utama dari SPT Masa, yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPH), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

2.5 Kerangka Pemikiran

Pajak merupakan sumber terbesar penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan wajib pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya wajib pajak tidak enggan melakukan kewajiban. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbaharui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. *E-Filing* merupakan salah satu bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan

dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkan sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dibuat kerangka konseptual penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual

2.6 Hipotesis Penelitian

Keputusan Direktorat Jendral Pajak nomor kep-88/PJ/2014 tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik merupakan wujud dari modernisasi dari sistem perpajakan yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, wajib pajak dapat dengan mudah melaporkan SPT pajak mereka dengan menggunakan fasilitas internet.

Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarunan (2015) dimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Selain itu penelitian yang dilakukan Nurhidayah (2015) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis dalam Sugiyono (2017:96) didefinisikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah yang

telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mengingat bahwa sistem *e-filing* ini adalah suatu sistem pelaporan pajak secara online dan diharapkan mampu mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT, serta dengan melihat penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.