

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, *E-BILLING* DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Utara)

YULIARNA



DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, *E-BILLING* DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Utara)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

YULIARNA
A031181353



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, *E-BILLING* DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Utara)

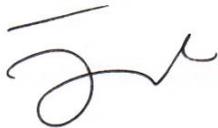
disusun dan diajukan oleh

YULIARNA
A031181353

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 3 Januari 2023

Pembimbing I



Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc., Ph.D
NIP 19810224 201012 002

Pembimbing II



Asharin Juwita Purisamya, S.E., M.Sc.
NIP 19910904 201904 4 001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si
NIP 19650307 199403 1 003

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, *E-BILLING* DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Utara)

disusun dan diajukan oleh

YULIARNA
A031181353

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **30 Maret 2023** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

menyetujui,
Panitia penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E.,M.Acc.,Ph.D	Ketua	1..... 
2	Asharin Juwita Purisamya, S.E., M.Sc.	Sekretaris	2..... 
3	Dr. Hj. Nirwana, S.E., M..Si.,Ak.,CA.,CRA.,CRP	Anggota	3..... 
4	Drs. Haerial, Ak.,M.Si,CA	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E.,M.Si.
NIP 19650307 199403 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Yuliarna
NIM : A031181353
departemen/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh Penerapan *E-Filing E-Billing* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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 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, 29 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Yuliarna

PRAKATA

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Alhamdulillah. Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *e-Filing*, *e-Billing* dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tua penulis Bapak Nakir dan Ibu Suriana untuk segala doa, nasihat, pengobanan yang tulus dan dukungan baik berupa materil maupun non material.
2. Kakak penulis Rachmad Ramadhan Nakir yang senantiasa membantu dan memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi.
3. Pimpinan Universitas Hasanuddin dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta jajarannya untuk segala fasilitas, arahan, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi serta sarana dan prasarana yang sangat mendukung penulis dalam masa Pendidikan dan penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., selaku Ketua Departemen Akuntansi dan Ibu Darmawati, S.E, M.Si, Ak., CA selaku Sekertaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas arahan-arahan yang

diberikan selama proses penyusunan skripsi.

5. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik terima kasih atas bimbingannya selama masa Pendidikan.
6. Bapak Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E.,M.Acc.,Ph.D dan Ibu Asharin Juwita Purisamy, S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua terima kasih atas ilmu dan motivasinya serta arahan, dorongan, waktu, dan pemikiran yang telah diberikan kepada penulis dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Nirwana, M.Si, Ak.,CA dan Bapak Drs. Haerial, M.Si.Ak.,CA selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penguji.
8. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan waktunya selama masa pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.
9. Seluruh staf akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terima kasih atas arahan dan kemudahannya yang telah diberikan kepada penulis untuk kelancaran proses penyusunan skripsi.
10. Seluruh aparat KPP Pratama Makassar Utara dan staf-staf yang telah membantu penulis selama proses penelitian.
11. Teman-teman seperjuangan Akuntansi Angkatan 2018 “ETERIOUS18” sebagai teman bertukar pikiran dan bekerja sama selama proses Pendidikan.
12. Teman-temanku Kaswati, Nur Farafika dan Dinny Afdilah yang menjadi tempat untuk bertukar pikiran selama pengerjaan skripsi.
13. Teman-temanku Fitrah, Winda Sri Rahayu, Lilis Anggriani, Riski, Nurhidayah, Raodah dan Muh.Rahmatullah, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini.
14. Semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi

yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis dasar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu segala saran dan kritik sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu.

Makassar, 08 Desember 2022

Yuliarna

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, *e-Billing* dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib

(studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Utara)

The Effect of Implementing e-Filing, e-Billing and Tax Knowledge toward Taxpayer Compliance

(Case Study in Tax Office North Makassar)

Yuliarna

Muhammad Irdam

Asharin Juwita Purisamy

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, *e-Billing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara dengan metode sampling incidental dengan jumlah responden sebanyak 100. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Penerapan Sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Penerapan Sistem *e-Billing* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : *e-Filing*, *e-Billing*, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

The purpose of this research is to analyze the effect of implementation e-Filing system, e-Billing system and tax knowledge on taxpayer compliance. The research method used in this research is quantitative descriptive with primary data obtained from distributing questionnaires to taxpayers registered at KPP Pratama Makassar Utara using the incidental sampling method with a total of 100 respondents. The results test showed that (1) The implementation of e-Filing system has a positive and significant effect on taxpayer compliance. (2) The implementation of e-Billing system has a positive but not significant effect on taxpayer compliance. (3) The tax knowledge has a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *e-Filing*, *e-Billing*, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
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 Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF)	11
2.1.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i>	12
2.1.2 <i>Social Learning Theory</i>	14
2.2 Tinjauan Pustaka	15
2.2.1 Konsep Dasar Perpajakan	15
2.2.2 Penerapan <i>E-Filing</i>	17
2.2.3 Penerapan <i>E-Billing</i>	20
2.2.4 Pengetahuan Perpajakan	22
2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Variabel Penelitian dan Variabel Operasional	34
3.6.1 Variabel Dependen	35

3.6.1 Variabel Independen	35
3.7 Instrumen Penelitian	35
3.8 Teknik dan Analisis Data	37
3.8.1 Uji Kualitas Data	37
3.8.1.1 Uji Validitas	37
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	38
3.8.2 Statistik Deskriptif	38
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.8.3.1 Uji Normalitas	39
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	39
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.8.4 Analisis Regresi Berganda	40
3.8.5 Uji Hipotesis	41
3.8.5.1 Pengujian Koefisien Determinasi	41
3.8.5.2 Uji Parsial (Uji T)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAM PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi data umum	42
4.2 Deskripsi data	47
4.3 Uji Kualitas data	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Realibilitas	52
4.4 Statistik Deskriptif	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	54
4.5.1 Uji Normalitas	54
4.5.2 Uji Multikolineaitas	55
4.5.3 Uji Heteroskedastitas	56
4.6 Uji Regresi Berganda	57
4.7 Uji Hipotesis	59
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi	59
4.7.2 Uji Parsial (Uji T)	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak	3
Tabel 1.2 Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-Filing Tahun 2016-2018 di KPP Pratama Makassar Utara	5
Tabel 1.3 Rasio Tingkat Penggunaan E-Filing Tahun 2016-2018 di KPP Pratama Makassar Utara	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Indikator Variabel	36
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	37
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penerapan Sistem <i>e-Billing</i>	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Penerapan Sistem Pengetahuan Perpajakan	52
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov-Test	54
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.14 Hasil Linear Berganda	57
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Utara	44
Gambar 4.2 <i>Probability Plot</i>	55
Gambar 4.3 Scatterplot	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata	71
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 3 Statistik Deskriptif	79
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	80
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda	90
Lampiran 7 Uji Hipotesis	91
Lampiran 8 R Tabel	92
Lampiran 9 T Tabel	95

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan Nasional merupakan pembangunan yang terjadi secara berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Untuk mendukung upaya pembangunan yang berkelanjutan maka pemerintah perlu mengupayakan kecukupan pendapatan negara guna menunjang pembangunan yang dilakukan. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan. Sehingga, untuk mengatur kestabilan ekonomi karena pengeluaran tersebut maka penerimaan pajak memberikan kontribusi yang besar bagi Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Keuangan yang termuat dalam APBN tahun 2021 realisasi pendapatan negara pada APBN tahun 2021 tercatat mencapai Rp.2.011,3 triliun dan melebihi target dalam APBN tahun 2021, dimana penerimaan perpajakan mencapai Rp. 1.547,8 triliun, PNBPN sebesar Rp. 458,5 triliun dan penerimaan hibah sebesar Rp. 5 triliun. Realisasi penerimaan ini melampaui target yang ditetapkan dalam Undang-Undang APBN tahun anggaran 2021 yaitu sebesar 115,35%. Artinya 15,35% diatas yang ditetapkan Undang-Undang (APBN 2021). Sedangkan realisasi penerimaan perpajakan tahun 2021 mencapai Rp. 1.547,8 triliun (107,15%) dari target yang ada di Undang-Undang APBN 2021. Pencapaian ini telah kembali dan melewati level pra-pandemi tahun 2019 sebelumnya yaitu pada level Rp. 1.546,1 triliun. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kepada wajib pajak diantaranya yaitu pajak bumi dan bangunan (PBB), pajak

penghasilan (PPh), bea cukai dan sebagainya. Berbagai jenis pajak tersebut dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif dari wajib pajak yang paling utama dibutuhkan yaitu kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak karena dengan membayar pajak maka itu merupakan salah satu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, berbunyi yaitu 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.

Di Indonesia, pemungutan pajak dilakukan dengan menerapkan *self assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberdayakan wajib pajak untuk menentukan pajak tahunan terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak dipercayakan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang dan menghitung pajak yang bersangkutan. Untuk mencapai sistem ini, wajib pajak harus sadar diri dan mematuhi pentingnya pembayaran pajak yang berkesinambungan, jujur, transparan, dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Namun pada kenyataannya masih ada hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan *self assessment system* seperti keterlambatan lapor SPT.

Tabel 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun	Wajib SPT	Realisasi SPT	Persen
2018	72.735	36.306	49,92%
2019	77.742	41.167	52,82%
2020	80.604	42.508	52,74%

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara (Data diolah)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun tidak sama, artinya masih ada wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pelaksanaan perpajakan tidak lepas dari peran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memiliki tanggung jawab dalam memaksimalkan pendapatan negara dalam sektor pajak.

Maka dari itu, seiring dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan pembaharuan di bidang pelayanan perpajakan. Dalam modernisasi dalam bidang pelayanan perpajakan DJP menerapkan teknologi *e-Sistem*. Teknologi *e-Sistem* ini terdiri atas *e-Registration*, *e-Filing*, *e-SPT* dan *e-Billing*. Modernisasi pada sistem perpajakan ini diwujudkan melalui penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Melalui keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-Filing*. Budiarto (2016:77) menyatakan bahwa sistem *e-Filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan media internet. Sistem ini dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para

wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelaporan yang dilakukan wajib pajak secara langsung oleh wajib pajak tanpa melibatkan orang ketiga dan tidak dikenakan biaya berbagai kemudahan dapat dilakukan oleh wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-Filing* yaitu menghemat waktu dan meminimalkan biaya.

Meskipun sistem *e-Filing* ini diciptakan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT, namun kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas ini. Dilansir dari liputan6.com Fiki Arianty (2015) mengemukakan bahwa ada beberapa alasan mengapa wajib pajak masih takut melaporkan SPT menggunakan *e-Filing*. Alasan pertama yaitu masih ada kekhawatiran dalam menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan SPT dalam jumlah banyak. Permasalah utama yaitu jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam dan dan justru tidak masuk ke database Ditjen Pajak. Alasan kedua, kurangnya sosialisasi sehingga masih banyak wajib pajak yang kurang paham dengan prosedur *e-Filing*, karena harus mempunyai *e-fin* terlebih dahulu.

Direktorat Jenderal Pajak resmi menutup saluran pelaporan pajak melalui aplikasi e-SPT DJP online. Penutupan layanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui e-SPT DJP ini dilakukan secara bertahap pada kuartal pertama 2022. Selanjutnya, DJP mengalihkan pelaporan SPT tahunan ke *e-filing* dan *e-Form*. Pada dasarnya, *e-Filing* dan *e-Form* mempunyai kedudukan yang sama dalam rangka menyediakan fasilitas pelaporan SPT. Perbedaan *e-Filing* dan *e-Form* terletak pada hal pengaksesan internet. *E-Filing* dilakukan secara online dan realtime, artinya wajib pajak harus melaporkan SPT Tahunan dengan perangkat yang harus selalu tersambung ke internet. Sementara *e-Form* mengkombinasi fitur offline dan online, artinya wajib pajak bisa

mengunduh formulir SPT dengan sambungan internet, kemudian jika sudah berhasil diunduh wajib pajak dapat mengisi secara offline atau tidak harus tersambung ke jaringan internet lagi.

Berikut penerapan pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara tahun 2018-2020.

Tabel 1.2
Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Melalui *E-Filing* Tahun 2018-2020 di KPP Pratama Makassar Utara

No	Jenis Pajak	2018	2019	2020
1	SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	24.146	33.577	36.022
2	SPT Tahunan Wajib Pajak Badan	28	512	1452
	JUMLAH	24.174	34.089	37.474

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara (Data diolah)

Tabel 1.3
Rasio Tingkat Penggunaan *E-Filing* Tahun 2016-2018 di KPP Pratama Makassar Utara

Tahun	Total Pelaporan SPT Tahunan (<i>E-Filing</i> dan Manual)	Pelaporan dengan <i>E-Filing</i>	Rasio Tingkat Penggunaan <i>E-Filing</i>
2018	41.200	24.174	54%
2019	66.300	34.089	74%
2020	28.000	37.474	84%

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara (Data diolah)

Dari data diatas diketahui bahwa rasio tingkat pelaporan SPT tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Utara dari tahun 2018-2020 terus meningkat. Tahun 2018 rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-

Filing sebesar 54%, pada tahun 2019 sebesar 74%, dan terus meningkat sampai tahun 2020 menjadi 84%.

Selain itu, DJP juga meluncurkan *e-Billing* untuk memudahkan pembayaran pajak secara elektronik. Menurut Direktorat Jenderal Pajak *e-Billing* pajak adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan cara pembuatan kode *billing*. Dengan adanya sistem *e-Billing* tidak perlu datang lagi ke Bank, Kantor Pos atau tempat yang biasa mereka gunakan untuk membayar pajak. Dengan menggunakan sistem *e-Billing* pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak hanya perlu datang ke ATM dalam membayar pajak mereka. Jika wajib pajak memiliki aplikasi Internet Banking maka wajib pajak bisa membayar pajak dengan menggunakan aplikasi tersebut. Sistem pembayaran pajak secara elektronik resmi diluncurkan pada tanggal 1 Juli 2016 dan pemberitahuan kepada seluruh kantor pelayanan pajak pratama sudah mengharuskan wajib pajak menggunakan *e-Billing* dalam pembayaran pajak menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2014.

Menurut Mardiasmo (2016:7) pengetahuan perpajakan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak materil maupun hukum pajak formil. Sedangkan menurut Rahayu (2010:29) dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang baik dan memadai yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan yang akhirnya akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Ernawati & Afifi (2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan pemberitahuan SPT, kepatuhan perhitungan, dan kepatuhan membayar tunggakan. Kepatuhan ini dapat meningkatkan penerimaan pajak, meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam segala aspek perpajakan yang menjadi alasan reformasi perpajakan.

Rasio kepatuhan wajib pajak cenderung mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan tahunan DJP 2020, kinerja kepatuhan formal penyampaian SPT tahunan mengalami tren peningkatan sejak 2016, hanya pada 2018, rasio kepatuhan pelaporan SPT tahunan mengalami penurunan. Pada tahun fiskal 2016, jumlah SPT Tahunan yang disampaikan mencapai 12,2 juta laporan pajak atau 60,75% dari total pembayar pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan sebanyak 20,1 juta wajib pajak. Pada 2017, sebanyak 12,04 juta SPT disampaikan oleh wajib pajak badan dan orang pribadi. Rasio kepatuhan pada 2017 mencapai 72,58% dari total pembayar pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan sebanyak 16,6 juta wajib pajak. Selanjutnya, pada 2018, sebanyak 12,5 juta SPT disampaikan kepada otoritas pajak. Dari jumlah tersebut, rasio kepatuhan mencapai 71,10% dari total wajib pajak yang memiliki kewajiban lapor SPT sebanyak 17,6 juta wajib pajak. Kemudian pada 2019, setoran SPT Tahunan mencapai 13,3 juta. Dari jumlah tersebut, rasio kepatuhan formal mencapai 73,06% dari total wajib pajak orang pribadi dan badan yang memiliki kewajiban lapor SPT Tahunan sebanyak 18,3 juta wajib pajak. Pada 2020, sebanyak 14,7 juta SPT Tahunan dilaporkan wajib pajak badan dan orang pribadi. Rasio kepatuhan formal pada tahun lalu mencapai 77,63% dari total wajib pajak yang berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sebanyak 19 juta wajib pajak.

Penelitian ini adalah penelitian replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh

Setyawan (2017) mengenai Penerapan *E-Filing*, *E-Billing*, *Tax Amnesty*, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Kabupaten Ngawi menunjukkan bahwa penerapan *e-Billing*, *tax amnesty*, dan pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak sedangkan penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dengan penelitian ini yang pertama pada penelitian ini tidak menggunakan variabel *tax amnesty*, kedua dilakukan dilakukan ditempat yang berbeda.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nense Wulansari (2021) mengenai Penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Menunjukkan bahwa penerapan *e-Billing* mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan penerapan *e-Filing* mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dengan penelitian ini yang pertama pada penelitian ini menambah variabel independent yaitu pengetahuan perpajakan, yang kedua objek/tempat penelitian yang berbeda.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, *E-BILLING*, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Makassar Utara).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara ?

2. Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara ?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apakah Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara.
2. Mengetahui apakah Penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara.
3. Mengetahui apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi :

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sebuah referensi dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan topik yang sejenis, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan/menambah pemahaman dan pengetahuan dengan topik perpajakan.

1.4.2.2 Bagi Instansi

Sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang sehubungan dengan penelitian ini dan sebagai masukan bagi petugas pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-Filing e-Billing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang membahas tentang tinjauan teori, penerapan *e-Filing*, penerapan *e-Billing* dan pengetahuan perpajakan serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian, mencakup rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi data pengujian asumsi klasik, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Teori *Task Technology Fit* (TTF)

Teori TTF dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995 yang menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu untuk menjalankan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF merupakan hubungan antara tugas, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi. Inti dari model TTF adalah sebuah konstruk formal yang merupakan kesesuaian dari kapasitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan.

Hasil penelitian dari Goodhue & Thompson (1995:213-236) menunjukkan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang menjalankan. Pencapaian kinerja individu dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada individu dalam organisasi. Teknologi merupakan alat individu untuk menyelesaikan tugas mereka Goodhue & Thompson (1995). Dalam konteks sistem informasi, teknologi terkait dengan sistem komputer dan penggunaan jasa pendukung yang memberikan panduan pengguna dalam menyelesaikan tugas.

Penerapan teknologi informasi di dalam organisasi tidak hanya sekedar menginstal teknologi tersebut untuk digunakan melakukan suatu pekerjaan. Penerapan teknologi tersebut akan berhasil apabila teknologi tersebut sesuai dengan tugas yang dibantunya. Kondisi ini disebut dengan *Task Technology Fit* (TTF) atau kesesuaian tugas dengan teknologi (Hastria et al., 2015).

Nasir (2013) mengemukakan bahwa teknologi informasi pada dasarnya mencoba memanfaatkan isyarat, agar dapat dikembangkan cara-cara untuk memperluas jangkauan kemampuan otak manusia. Selain itu, teknologi informasi merupakan alat bantu dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi manusia. Pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan implikasi kerja yang lebih baik pada teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aurelia & Siregar (2017) yang mengemukakan bahwa penggunaan sistem teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kinerja individual, meningkatkan produktivitas kerja, memudahkan dalam mengelola dan menyelesaikan pekerjaan. Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi diciptakan untuk membantu dan memudahkan manusia dalam mengerjakan tugas mereka. Sebagai wujud dari modernisasi sistem administrasi perpajakan Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan sistem *e-Filing* dan *e-Billing*. Dengan adanya sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara *online* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara efisien dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Teori *Technology Acceptance Model*

Pada tahun 1989, Davis F.D Memperkenalkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan sistem inform

TAM dikembangkan oleh Davis dari Theory of Reason Action (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Dalam teori ini menjelaskan bahwa reaksi dan persepsi pengguna terhadap suatu sistem informasi atau teknologi akan menentukan sikap dan perilaku dari penggunaan tersebut. TAM menambah dua konstruk utama dalam model TAM yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi (*usefulness*). Davis et al., (1989)

Peranan *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dapat menentukan sikap penerimaan ataupun penolakan dari individu. Jika wajib pajak merasa mudah dan dapat dipahami dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk pelaporan pajak dan sistem *e-billing* untuk membayar pajak mereka, maka wajib pajak akan cenderung mau menggunakan sehingga penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* menjadi lebih efektif dan efisien dalam pemanfaatannya.

Menurut Supomo dan Jurnal (2002) Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori yang menilai kualitas sistem informasi berdasarkan faktor-faktor yang menyebabkan munculnya sikap terbaik terhadap sistem dan kemudian dapat menerima dan menerapkan sistem tersebut. Sedangkan menurut Fatmawati (2015) Teori *Technology Acceptance Model* merupakan sebuah teori yang menilai kualitas

sistem informasi berdasarkan faktor-faktor yang menyebabkan munculnya sikap terbaik terhadap sistem kemudian dapat menerimanya serta menerapkan sistem tersebut. Kemudahan menggunakan teknologi ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem informasi yang digunakan tidak dibutuhkan usaha besar pada saat menjalankannya.

2.1.3 *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Teori pembelajaran sosial menjelaskan tentang bagaimana seseorang mempelajari sesuatu berdasarkan pengamatan dan pengalaman secara langsung. Menurut Bandura dalam Robbins (1996) bahwa di dalam teori pembelajaran sosial terdapat beberapa proses, yaitu :

a. Proses perhatian (*attentional*)

Ketika orang hanya belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian ada orang atau model tersebut.

b. Proses penahanan (*retention*)

Proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

c. Proses reproduksi motorik

Proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

d. Proses penguatan (*reinforcement*)

Proses dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Terdapat kaitan antara teori pembelajaran sosial dengan pengetahuan perpajakan, yakni untuk menjelaskan bagaimana perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Jika sudah lewat suatu pengamatan atau

pengalaman langsung seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, maka hasil pemungutan pajak telah memberikan kontribusi yang nyata dalam hal pembangunan.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Konsep Dasar Perpajakan

2.2.1.1 Pengertian Perpajakan

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, berbunyi yaitu 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.

Terdapat beberapa pengertian dari pajak berdasarkan pendapat para ahli. Mardiasmo (2018:3) dalam bukunya mendefinisikan pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rocmat Soemitro , S.H., menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Prof.Dr.P.J.A. Andriani dalam Thomas Sumarsa (2017:3) pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan perundang-undangan umum dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara

untuk penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan menurut Herschel M., & Horace R dalam Sumarsan (2017:4) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan .

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perpajakan adalah kewajiban warga negara untuk membayar uang kas kepada negara sesuai dengan undang-undang, tanpa memberikan imbalan/insentif langsung kepada pembayarannya, untuk kepentingan negara, dan untuk kemakmuran rakyat.

2.2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga bagian antara lain:

a. Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak menurut perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Ciri-ciri *Official Assessment System* 1) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus; 2) wajib pajak bersifat pasif; dan 3) utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

c. With Holding System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.2.2 Penerapan *E-Filing*

2.2.2.1 Pengertian *E-Filing*

E-Filing adalah cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara daring dan *real-time* melalui website *e-filing* pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider* / Penyedia Jasa Aplikasi) pajak. Melalui keputusan direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *E-Filing*. Penggunaan sistem *e-filing* sangat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pelaporan yang dilakukan wajib pajak secara langsung oleh wajib pajak tanpa melibatkan orang tiga atau orang lain dan tidak dikenakan biaya. Berbagai kemudahan didapatkan oleh wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filing*, selain menghemat waktu juga dapat meminimalkan biaya transportasi.

Secara umum *e-Filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di alamat www.pajak.go.id merupakan sistem pelaporan SPT dengan menggunakan media internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya, yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam pelaporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak menjadi lebih cepat.

2.2.2.2 Jenis SPT

Untuk saat ini, *e-Filing* melayani dua jenis penyampaian SPT, yaitu :

1. SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi formulir 1770S. Digunakan wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilan diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan mempunyai penghasilan lainnya dan bukan berasal dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Tentara Nasional Indonesia (TNI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya diantaranya sewa rumah, honor pengajar/pembicara/pelatih dan lain-lain.
2. SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi formulir 1770 SS. Digunakan bagi WP OP yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja atau sebagai karyawan dan jumlah penghasilannya tidak melebihi Rp60.000.000 (enam puluh juta rupiah) / tahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

2.2.2.3 Keuntungan Fasilitas *E-Filing*

Penyampaian SPT dapat dilakukan dengan aman, cepat, dan kapan saja; murah, tidak dikenakan tarif pada saat pelaporan SPT; perhitungan dilakukan dengan tepat karena menggunakan sistem komputer; Pengisian SPT dalam bentuk *wizard* sehingga memberikan kemudahan dalam proses pengisian SPT; Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT; Mengurangi penggunaan kertas sehingga menjadi ramah lingkungan.

Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP lembar ke 3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau memiliki NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative*).

2.2.2.4 Tahapan Menyampaikan SPT

Untuk dapat melakukan *e-filing* ada tiga tahapan utama yang harus dilakukan. Dua tahapan pertama hanya dilakukan satu kali, sedangkan tahapan yang ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Tahapan tersebut antara lain :

- a. Mengajukan permohonan *e-FIN* yang merupakan nomor identitas wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Karna hanya sekali digunakan, maka wajib pajak hanya perlu satu kali mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN*. Pengajuan permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau dengan datang ke KPP terdekat.
- b. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-Filing* di situs DJP paling lambat 30 hari sejak diterbitkannya *e-FIN*.
- c. Menyampaikan SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi secara *e-Filing* melalui situs DJP dengan empat Langkah procedure, yakni mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-Filing* pada aplikasi DJP, setelah itu meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT* yang akan dikirim melalui SMS. Setelah itu, mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi. Kemudian yang terakhir, notifikasi status *e-SPT* dan Bukti Penerimaan Elektronik kan diberikan kepada wajib pajak melalui email. (*Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui E-Filing*, n.d.)

2.2.3 Penerapan *E-Billing*

2.2.3.1 Pengertian *E-Billing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ 2014 Pasal 1 ayat 1, definisi *e-billing* merupakan bagian dari sistem penerimaan yang diadministrasikan oleh *Biller* Direktorat Jenderal dan menerapkan *Billing system*. *Billing system* merupakan cara pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kode billing. Sedangkan kode billing merupakan kode identifikasi suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan digunakan wajib pajak yang terdiri dari 15 digit. Waktu berlakunya kode billing yaitu 1 bulan sejak diterbitkan dan setelah itu akan terhapus secara otomatis.

2.2.3.2 Dasar Hukum *E-Billing*

1. PMK-242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara pembayaran dan Penyetoran Pajak. Peraturan Menteri Keuangan tentang tata cara dan pembayaran penyetoran pajak menjelaskan bahwa peraturan ini berkaitan dengan jangka waktu pelaporan dan penyetoran serta pengangsuran dan penundaan pembayaran pajak.
2. PMK-202/PMK.05/2018 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik. Peraturan Menteri Keuangan tentang sistem penerimaan negara secara elektronik menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan untuk penyetoran penerimaan negara harus ada penambahan agen berupa lembaga persepsi lainnya selain bank persepsi dan pos persepsi. Selain itu ada penambahan sarana perekaman data transaksi penerimaan negara berupa

portal penerimaan negara. Portal penerimaan negara ini sebagai wadah alternatif untuk membuat kode billing dan juga sebagai tempat penyetoran pajak.

3. Per.26/PJ/2017 Tentang Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik. Peraturan Jenderal Pajak mengenai sistem pembayaran pajak secara elektronik menjelaskan bahwa mengenai bentuk formulir surat setoran pajak nomor PER-38/PJ/2009 sebagaimana beberapa kali terakhir dengan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER.06/PJ/2016 dimana surat setoran pajak, pajak bumi dan bangunan tidak lagi digunakan dalam administrasi perpajakan.
4. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016 Tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran secara Elektronik. Surat edaran Direktur Jenderal Pajak ini dimaksudkan untuk menjadi referensi teknis dalam penerapan pembayaran pajak secara elektronik dan memberikan panduan teknis tentang tugas dan kewajiban unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak terkait penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik.

2.2.3.3 Manfaat *E-Billing*

1. Buat ID *billing* dan bayar pajak menjadi lebih mudah. Dengan menggunakan layanan *e-Billing*, wajib pajak dapat dengan mudah membuat ID *billing*. Layanan *e-Billing* ini digunakan secara online sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pajak. Wajib pajak hanya perlu membuat ID *billing* sehingga pembayaran pajak dapat dilakukan.
2. Meminimalisir kesalahan pengisian data. Kesalahan pengisian data dapat diminimalisir karna data akan muncul pada layar telah diinput sendiri sesuai dengan transaksi perpajakan yang benar.

3. Transaksi bersifat *real time*. Data pembayaran bersifat *real time* sehingga wajib pajak tidak perlu khawatir pembayaran belum dicatat.
4. Mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih ramah lingkungan. Layanan *e-Billing* ini dilakukan secara *online* sehingga tidak perlu menggunakan dokumen fisik dalam pembayaran pajak secara *online*. Irsan Lubis & Sunyani,(2021:315)

2.2.4 Pengetahuan Perpajakan

2.2.4.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan segala hal yang menyangkut tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan Undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka Rahayu (2017:33). Sedangkan, menurut Mardiasmo (2016:7) Pengetahuan perpajakan merupakan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami yang berkaitan dengan hukum pajak, baik hukum pajak materiil maupun hukum formil.

2.2.4.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan

1. Pengetahuan Mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya berlakukan bagi Undang-undang pajak materiil. Adapun tujuannya yaitu, untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia. Pengumpulan pajak

di Indonesia menerapkan *Self Assesment System* yakni wajib pajak diberikan wewenang, tanggung jawab dan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan, melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan. Fungsi penerimaan (*Budgetair*), berfungsi sebagai sumber dana yang ditujukan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah. Fungsi mengatur (*Reguler*), berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. (Rahayu, 2010:34)

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sesuai dengan Pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Definisi kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK/.04/2000 kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan melaksanakan perpajakan yang berlaku di suatu negara.

2.2.5.2 Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak menurut Nurmantu (2003: 148) dapat dibagi 2 (dua) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Contoh dari kepatuhan formal yaitu Wajib Pajak mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh tahunan adalah 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya jatuh pada tanggal 3 Maret. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal, jadi yang dipenuhi oleh Wajib Pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.
2. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakannya yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Contoh kepatuhan material yaitu wajib pajak memenuhi syarat material dengan mengisi SPT tahunan secara lengkap dengan sebenarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku kemudian SPT disampaikan KPP sebelum batas waktu terakhir.

2.2.5.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan (*Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK/03/2012, 2012*), bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur 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; dan

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 Penelitian Terdahulu

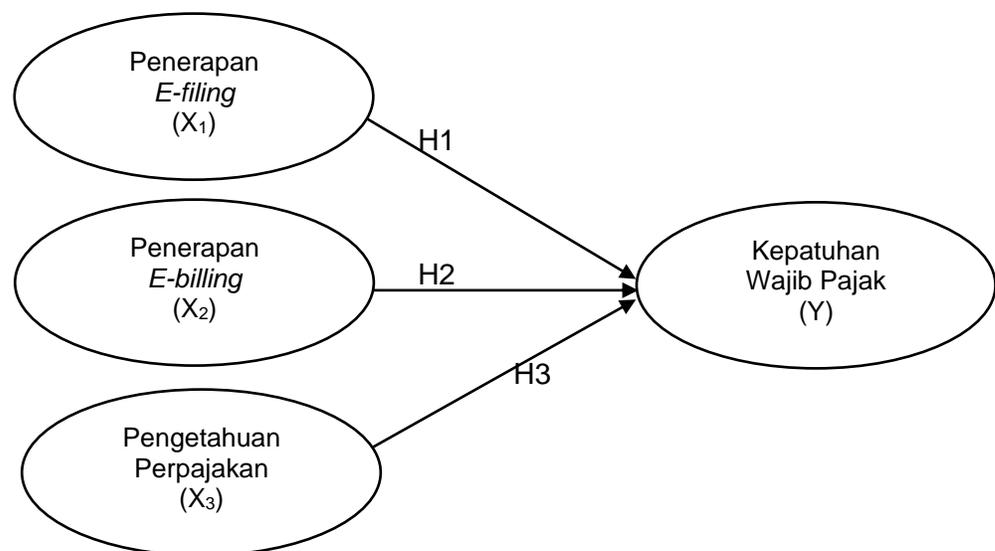
No	Penelitian dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putri Wangi Hanindyari (2018)	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Independen : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan <i>e- Filing</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya faktor pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan <i>e-Filing</i> yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Elmasita Fauziah Sukmayanti (2018)	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Independen : Penerapan <i>E-Billing</i> , Pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, dan Sanksi Perpajakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>E-Billing</i> , Pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

3	Bagus Putra Pradnyana dan Gine Das Prena (2019)	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Independen : Sistem <i>E-Filing</i> , <i>E-Billing</i> dan Pemahaman Perpajakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>E-Filing</i> , <i>E-Billing</i> , dan Pemahaman Perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4	Nense Wulansari (2021)	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Independen : Penerapan <i>E-Billing</i> Dan <i>E-Filing</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan <i>e-Billing</i> mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan penerapan <i>e-Filing</i> mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Ira Susanti , Afifudin, dan Arista Fauzi Kartika Sari (2021)	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Independen : Perilaku Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Penggunaan <i>E-Filing</i> , <i>E-Billing</i> , <i>E-Faktur</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan <i>e-Filing</i> dan pengetahuan perpajakan secara simultan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan <i>e-Billing</i> dan <i>e-Faktur</i> secara simultan berpengaruh terhadap

			kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	------------------------

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model konseptual yang menjelaskan hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain. Kerangka pikir ini juga merupakan argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen (bebas) yaitu *e-Filing*, *e-Billing* dan pengetahuan perpajakan serta variabel dependen (terikat) yaitu kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Untuk mempermudah dalam penelitian ini maka peneliti menggambarkan kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis Penelitian

2.5.1 Pengaruh Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada teori TAM menjelaskan tentang faktor-faktor apa saja yang menentukan penerimaan yang dilakukan oleh individu dalam menggunakan sebuah sistem informasi sehingga dapat menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan dalam menggunakan teknologi. Hal ini sangat berkaitan dengan penggunaan *e-filing* dalam penelitian. Ketika wajib pajak merasa mudah dan sederhana dalam menggunakan sistem *e-filing* maka secara tidak langsung minat seseorang untuk melaporkan SPT dengan tepat waktu akan meningkat sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. *E-Filing* digunakan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak. Dengan semakin mudahnya akses dan cara melaporkan serta dapat dilakukan dimana saja wajib pajak diharapkan dapat dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Pada penelitian Pradnyana dan Prena (2019) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Filing* yang baik untuk diterapkan adalah saat memiliki kualitas informasi dan kualitas sistem yang bisa memberikan informasi yang lengkap, akurat, disajikan secara tepat dan penggunaan sistemnya mudah, cepat diakses, dapat dipercaya, fleksibel, dan dapat melindungi pengguna data wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis sebagai berikut :

H1 : Sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

2.5.2 Pengaruh Sistem *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan *e-billing* merupakan pemanfaatan teknologi *e-system* oleh Direktorat Jenderal Pajak dimana penerapan *e-system* diharapkan mampu meningkatkan kemudahan para wajib pajak untuk membayar pajak mereka. Teori *Task Technology Fit* (TTF) menjelaskan bahwa suatu teknologi memudahkan seseorang dalam melakukan tugas-tugasnya. Aplikasi *e-Billing* merupakan teknologi yang dibuat oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Diharapkan dengan adanya teknologi ini, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulansari (2021) menunjukkan bahwa penerapan *E-Billing* mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis sebagai berikut:

H2 : Sistem *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

2.5.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada teori pembelajaran sosial menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh suatu pengamatan atau pengalaman langsung yang dirasakan oleh orang tersebut. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pembelajaran dari sebuah pengamatan yang telah dilakukan oleh seseorang mengenai perpajakan, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki sehingga ketaatan dalam melaksanakan perpajakan akan semakin meningkat. Pengetahuan ini merupakan informasi-informasi yang dimiliki/didapat oleh wajib pajak sehingga mereka dapat mengerti dan

memahami informasi tentang pajak. Wajib pajak yang kurang mengerti dan memahami akan pajak cenderung tidak taat dan melakukan kecurangan-kecurangan dalam pajak. Sebaliknya jika wajib pajak mengerti dan memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan mau secara aktif berkontribusi dalam pelaksanaan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurchamid (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan sehingga akan terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan Rahayu N (2017:170). Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis sebagai berikut :

H3 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.