

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini pajak menjadi penyumbang dana terbesar bagi negara Indonesia, sehingga sangat diharapkan agar wajib pajak dapat berkontribusi dalam melaksanakan perpajakannya seperti membayar pajak dan melaporkan SPTnya secara rutin sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Chandra dan Sandra, 2020). Menurut Sinuhaji (2017) tingkat pendaftaran NPWP masih tergolong rendah dan beberapa masyarakat yang telah mempunyai NPWP pun masih belum memenuhi kewajibannya. Hal ini menandakan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya masih sangat rendah.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati (2016) menilai, salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (tax ratio) di Indonesia adalah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak (tax compliance). Pada tahun 2016 tingkat kesadaran wajib pajak warga Jawa Barat masih terbilang rendah, hal ini dikatakan oleh Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I, Yoyok Satiotomo yang mengatakan untuk Kanwil DJP Jabar 1 wajib pajak yang melapor baru setengah dari 3 juta wajib pajak yang terdaftar (Wiyono, 2016). Menurut Nasution dan Ferrian (2017) Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak patuh, tunduk, dan taat terhadap kewajiban perpajakannya sesuai perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Naik

turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang tidak memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak, dan sanksi pajak yang lemah. Kemudian menurut Budi Suroso (2018) hingga saat ini baru tercatat 55% kepatuhan formal SPT yang termasuk di Kanwil DJP Jabar III. Sementara di KPP Pratama Bogor, kepatuhan formal SPT yang masuk masih diangka 57%. Wajib pajak di Bogor ada 17.600 tetapi hanya setengahnya atau hanya 7.400 wajib pajak yang mendaftarkan SPT dan dari total 7.400 itu baru setengahnya yang melaporkan SPT, maka kepatuhan formalnya masih rendah sekali. Pada tahun 2021 Ramadhan mengemukakan kasus yang terjadi dikarenakan dua WPOP dan Koperasi di Kabupaten Bekasi berinisial PT GF yang tidak membayar pajak selama satu tahun yang berdampak pada kerugian negara sebesar Rp. 2.6 miliar, hal ini membuktikan bahwa masih adanya ketidakpatuhan seorang wajib pajak di Indonesia yang sangat merugikan Negara.

Menurut Pohan (2016), Setiap wajib pajak harus mematuhi ketentuan umum perpajakan yang telah ada, namun wajib pajak juga tidak terlepas dari kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, untuk itu diharapkan setiap wajib pajak mampu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang dapat dikatakan baik apabila wajib pajak tersebut patuh mengenai ketentuan peraturan yang telah ada. Sejalan dengan pendapat di atas, menurut penelitian Rizki Fitri Amalia (2016), Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir

pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut penelitian Afif Sarwoni Firdaus (2019), 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. 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”. Dalam perpajakan masih terdapat fenomena kasus yang terjadi di Indonesia terkait kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti yang terjadi pada wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Kramat Jati yang meliputi kecamatan Makasar dan Kramat Jati. Dilihat dari jumlah penduduk yang merupakan wilayah yang tergolong padat penduduk sehingga memiliki aktivitas ekonomi yang tinggi. Walau tergolong memiliki aktivitas perekonomian yang tergolong tinggi, namun dalam wilayah ini

memiliki kondisi kepatuhan wajib pajak yang masih memprihatinkan yang dapat di lihat pada tabel 1.1 dari tahun 2017 sampai 2021 kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang masih mengalami penurunan.

Tabel 1.1

Data Jumlah WP OP Dan Jumlah Lapor SPT Tahunan WP OP

Tahun	Jumlah Wajib Pajak OP (a)	Jumlah Lapor SPT WP OP (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2017	188,413	53,274	28%
2018	198,518	54,001	27%
2019	211,059	52,385	25%
2020	223,262	54,007	24%
2021	243,703	55,576	23%

Sumber : Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1. menunjukkan bahwa tingkat jumlah WPOP mengalami kenaikan dari tahun 2017 sampai dengan 2021, untuk jumlah lapor SPT WP OP dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan, namun di tahun 2019 mengalami penurunan dan kembali meningkat pada tahun 2020 hingga tahun 2021. Begitu pula dengan jumlah tingkat kepatuhan yang mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2019 sampai dengan 2021. Hal ini terjadi karena pada akhir tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 terjadi pandemi covid-19 yang membuat sejumlah wajib pajak tidak melaporkan SPT Tahunan-nya, dan memberikan dampak yang sangat besar bagi negara yang mengalami resesi akibat terjadinya pandemi. Virus covid-19 melemahkan berbagai aspek pertumbuhan ekonomi di seluruh negara. Dengan adanya situasi pandemi covid-19 ini banyak sektor penerimaan pajak yang

mengalami penurunan dan berdampak pada perlambatan ekonomi. Dalam hal ini pemerintah mengeluarkan kebijakan terkait perpajakan guna menyelamatkan penerimaan negara yang terutama penerimaan pajak. Pengamat Pajak Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Fajry Akbar mengatakan, ada beberapa kendala yang menyebabkan rasio kepatuhan WP OP non-karyawan kian menurun adalah karena karyawan harus mendaftarkan diri, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Hambatan pada sisi administrasi yang lebih besar, oleh karena itu Dirjen Pajak harus terus menggiatkan sosialisasi kepada WP OP yang sifatnya teknis. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, juga diperlukannya sanksi pajak yang dapat memberikan efek jera.

Berdasarkan penelitian Ratih dan Salsabila (2022) ditemukan di tahun 2018 realisasi kepatuhan SPT Tahunan di KPP Pratama Pancoran tidak mencapai target yang telah ditetapkan, hal ini berbeda dengan tahun 2016 yang dimana realisasi kepatuhan SPT mencapai 41% dari target yang telah ditetapkan. Menurut penelitian tersebut hal ini terjadi karena terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu, (a) pemahaman terhadap sistem Self Assessment, (b) Kualitas pelayanan, (c) Tingkat pendidikan, (d) Tingkat penghasilan, (e) Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan, dan (f) Upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Anggi Pratama Nasution dan Muhammad Ferrian (2017), terbatasnya sumber daya manusia juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terus bertambah setiap tahunnya. Keterbatasan ini menyebabkan wajib pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada dan pengawasan wajib pajak yang kurang maksimal karena tidak terkontrol dengan baik. Sedangkan menurut Dian Fitri Septarini (2015) , jika tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah selain dapat mengurangi potensi pendapatan yang diterima juga dapat menyebabkan sistem perpajakan tidak dapat diandalkan sebagai sumber pendapatan.

Dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak Dirjen pajak mengeluarkan sistem untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban melaporkan SPT Tahunan yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 yang secara resmi diluncurkan produk e-filing atau Electronic Filing System. Menurut Karsam et al (2022:35) e-filing pajak merupakan cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website e-filing pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (Application Service Provider/Penyedia Jasa Aplikasi). Dengan diberlakukannya sistem E-filling sendiri diharapkan dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Penerapan sistem e-filling diharapkan dapat memudahkan

Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun, walaupun pemerintah sudah menerapkan sistem e-filing untuk kemudahan masyarakat dalam melaporkan SPT, masih banyak pula masyarakat yang enggan untuk melakukan pelaporannya atau pengetahuan tentang e-filing yang masih rendah.

Seperti yang telah diketahui, DJP Online memiliki beberapa keuntungan yaitu mempermudah pelaksanaan Wajib Pajak dan menyederhanakan cara kerja. Namun, sebagai sebuah sistem tentu DJP Online tidak terlepas dari permasalahan atau eror saat di akses. Melalui keterangan tertulis Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah Dasto Ledyanto, Pelaporan pajak dengan menggunakan sistem elektronik yaitu e-filing dan e-SPT sempat diberikan waktu hingga 30 April 2016 dengan mengeluarkan Keputusan Dirjen Pajak nomor KEP-49/PJ/2016 tentang pengecualian pengenaan sanksi administrasi berupa denda atas keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) bagi wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi melalui elektronik. Hal ini terjadi dikarenakan kendala teknis pada sistem pelaporan tersebut yang mengakibatkan proses pelaporan secara elektronik menjadi terhambat.

Pada tanggal 29 Maret 2018, proses pelaporan SPT pajak dengan sistem elektronik atau e-filing sempat mengalami kendala pada server atau jaringan. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menjelaskan bahwa pada minggu terakhir banyaknya pendaftaran yang ingin mencoba melalui e-filing dan mendapatkan e-fin tapi salurannya sempat down. Agar tidak terjadi hal serupa,

pemerintah akan evaluasi secara menyeluruh, mulai dari sistemnya, jaringannya, hingga sistem internal DJP. Dengan kejadian ini Pemerintah pun berencana membuat strategi untuk mengarahkan WP untuk menggunakan e-form dulu dan tidak harus masuk kedalam system e-filing. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sistem yang baik dapat di peroleh apabila sistem tersebut mempunyai akses yang optimal sehingga apabila kualitas sistem e-filing baik dan optimal, maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan terutama dalam hal penyampaian SPT. Menurut penelitian Andi dan Sari (2017) Persepsi kemudahan penggunaan e-filing ini merujuk dari keyakinan wajib pajak bahwa sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya terutama dalam penyampaian SPT Tahunan.

Andi dan Sari (2017) dalam penelitiannya berpendapat bahwa untuk meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing dalam pelaporan pajaknya adalah tampilan sistem e-filing yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari, persepsi kemudahan ini akan merujuk pada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya terutama dalam hal penyampaian SPT Tahunan. Sejalan dengan pendapat tersebut dalam penelitian Karsam et al (2022) Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat menyederhanakan system e-filing karena masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dalam penggunaannya dan diharapkan untuk melakukan sosialisasi lebih banyak lagi terkait penggunaan e-filing baik melalui media elektronik maupun dengan penyuluhan secara langsung.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka dilaksanakan penelitian dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Sistem Dan Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Atas Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati).”

1.2 Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Sistem e-filing yang sering kali down dapat mengakibatkan berkurangnya kualitas sistem yang dihasilkan.
2. Jumlah wajib pajak yang menggunakan e-filing masih rendah yang mengakibatkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.
3. Masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui tentang sistem e-filing.
4. Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakan masih terbilang rendah.
5. Terbatasnya sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terus bertambah setiap tahunnya yang menyebabkan wajib pajak kurang puas dengan kualitas pelayanan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis akan membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih terfokus. Adapun masalah penelitian ini hanya melibatkan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas sistem e-filing, dan persepsi kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi atas penerapan e-filing. Objek penelitian hanya dibatasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, masalah penelitian yang dapat dirumuskan adalah :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan atas penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem dan persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem e-filing dan persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam mengaplikasikan pengetahuan khususnya dibidang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak serta mengimplementasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang dapat dipertimbangkan Wajib Pajak dalam memahami tentang perpajakan, sehingga kedepannya Wajib Pajak dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sarana informasi, masukan, dan bahan pertimbangan bagi otoritas terkait faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas sistem e-filing dan persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing, yang bertujuan agar kedepannya KPP Pratama Jakarta Kramat Jati ini menjadi lebih baik lagi dalam pelayanan dan sosialisasi tentang pelaporan SPT melalui sistem e-filing kepada masyarakat.

4. Bagi Akademia

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dalam bidang perpajakan khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga nantinya bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.4 Hipotesis

Hipotesis adalah solusi sementara dari rumusan masalah. Mayoritas penelitian disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Ini dikatakan sementara, karena jawaban yang di berikan hanya bersifat teoritis relevan, tetapi belum berdasarkan data empiris dengan mengumpulkan data-data. Akibatnya, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai tanggapan teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, tetapi belum menjadi jawaban yang empiris (Sugiyono, 2006:51).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.
2. Persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.
3. Kualitas system e-filing, dan persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun

penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab II Tujuan Pustaka

Bab ini mengenai landasan penelitian secara teoritis yang pembahasannya terdiri dari teori-teori dan pengertian yang menjadi landasan pelaksanaan perpajakan serta kerangka pemikiran.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini mengenai metode penelitian yang digunakan, tempat penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Deskripsi, Penyajian Data Dan Analisis Hasil Penelitian

Bab ini berisi mengenai hasil dari penelitian yang terdiri dari deskripsi objek penelitian, deskripsi statistik data, analisis data, dan interpretasi data.

Bab V Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari seluruh isi dari pembahasan yang telah dilakukan dan berisi saran untuk penelitian kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Grand Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Stanley Milgram (1963) yang mencetuskan bahwa teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Menurut teori kepatuhan (*compliance theory*), hal-hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu norma internal yang didukung oleh tingkat pemahaman peraturan dan kesadaran wajib pajak. Faktor lain yang ikut berpengaruh yaitu komitmen normatif dengan moralitas personal (*normative commitment through morality*) dan komitmen normatif dengan legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) yang dimana wajib pajak yang telah mematuhi hukum ada karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban serta terdapat hak otoritas pajak yang bersifat memaksa dalam hal pemungutan pajak. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan

kriteria yang selanjutnya disebut Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 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 tahun terakhir.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu sikap tunduk dan taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, dimana wajib pajak secara formal melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perpajakan dan secara substantif wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan secara formal yakni mendaftarkan diri dan memiliki NPWP, menghitung dan membayar pajak terhutang, dan melaporkan SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan. Sedangkan kepatuhan secara Material yakni ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan

dan wajib pajak melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.2 Theory Of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) digunakan karena mengkaji perilaku yang lebih spesifik, yaitu perilaku untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Berdasarkan Theory of Planned Behavior (TPB) (Ajzen,1991), dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (intention) untuk berperilaku tidak patuh. Niat untuk berperilaku tersebut dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor, antara lain :

1. Behavioral belief, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (outcome belief) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (attitude) terhadap perilaku itu.
2. Normative belief, yaitu keyakinan individual terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (subjective norm) atas suatu perilaku.
3. Control belief, yaitu suatu keyakinan individual tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. Control belief akan

membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (perceived behavioral control).

Teori ini dilandasi pada asumsi-asumsi teori yang menyatakan bahwa perilaku merupakan fungsi dari informasi atau keyakinan/kepercayaan yang menonjol mengenai perilaku tersebut. Seseorang dapat saja memiliki berbagai keyakinan terhadap perilaku tertentu, namun ketika dihadapkan pada suatu kejadian, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk mempengaruhi perilaku seseorang.

2.1.3 Teori Atribusi

Teori ini merupakan suatu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal (Sinuhaji,2017). Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan lagi oleh Harold Kelley pada tahun 1972. Atribusi ini terjadi sebagai akibat dari kecenderungan ilmuan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. Kecenderungan ini tidak hanya bersumber dari luar diri seseorang yang bersangkutan saja seperti karena keadaan lingkungan sekitar (eksternal), namun juga bisa bersumber dari dalam diri seseorang dibawah kesadaran (internal).

Teori atribusi ini sejalan untuk digunakan dalam penelitian ini karena dapat menjelaskan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi

peningkatan kepatuhan wajib pajak. Persepsi yang ada dari dalam diri seseorang maupun kesan dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan juga akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap kewajiban perpajakannya dan kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan kepatuhan dalam melakukan perpajakannya atau tidak.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2005:148-149) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Widodo (2010:68) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua macam yaitu kepatuhan formal yang merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan dalam undang-undang, dan kepatuhan material yang merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan secara substantif isi dan jiwa ketentuan perpajakan. Pada kepatuhan material ini juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Imroatul Mufidah (2019), yaitu :

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak,
2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang,

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan,
4. Kepatuhan dalam menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Sutedi (2021) kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan memenuhi kewajiban perpajakan seseorang dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, seseorang wajib melaksanakan kewajiban perpajakannya, seseorang wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila menyampaikan SPTnya dengan tepat waktu. Menurut Lado dan Budiantara (2018) kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, menyampaikan, dan membayar pajak terutang yang kemudian disetorkan kembali surat setorannya sesuai peraturan yang ada tanpa adanya paksaan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan wajib pajak merupakan kesediaan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung, menyampaikan, membayar, dan menyetorkan kembali SPTnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang dilakukan berdasarkan kesadaran dan tanpa adanya paksaan.

2.2.2 Jenis-Jenis Kepatuhan

Kepatuhan pajak menurut Nurmantu (2003:148) dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Kepatuhan Formal adalah keadaan dimana wajib pajak memiliki kewajiban untuk memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material adalah keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakiki memenuhi semua ketentuan materil perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan.

2.2.3 Kriteria Wajib Pajak Yang Patuh

Berdasarkan pasal 17 C KUP Jis KMK No. 544/KMK.04/2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria wajib pajak yang patuh, yaitu wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, kriteria tersebut antara lain :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT Pajak Tahunan maupun Pajak Masa.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk setiap jenis pajak, kecuali yang telah diperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.

4. Tidak memiliki pajak terutang lebih dari 10% dilihat dari penghasilan bruto (PKP) saat dilakukan pemeriksaan pajak.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Pajak

2.3.1 Definisi Pajak

Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan empat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 Ayat 1 yang berbunyi : “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Sedangkan menurut Soemitro yang dikutip oleh Mardiasmo (2018:4), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang.
2. Berdasarkan undang-undang. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

Tanpa jasa imbal dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.

2.3.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:4), terdapat 2 (dua) fungsi pajak yaitu antara lain :

1. Fungsi Budgetair (Anggaran)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Regulerend (Mengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.4 Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak

2.4.1 Definisi Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak

Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 mengenai KUP Pasal 1 angka 11 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban

perpajakan diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 80 tahun 2007. Dengan kata lain SPT merupakan sarana bagi wajib pajak, antara lain untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak dan pembayarannya. Dalam rangka keseragaman dan mempermudah pengisian serta pengadministrasiannya, bentuk dan isi SPT, keterangan, dokumen yang harus dilampirkan serta cara yang digunakan untuk menyampaikan SPT diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan.

Wajib pajak wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak 17 tempat wajib pajak terdaftar. Pengisian SPT yang benar, lengkap dan jelas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Benar artinya benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Lengkap artinya memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lainnya yang harus dilaporkan dalam SPT.
3. Jelas artinya melaporkan asal-usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lainnya yang harus dilaporkan dalam SPT.

2.4.2 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak

Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilihat dari sisi Wajib Pajak, Pengusaha Kena Pajak, dan dari sisi Pemotong atau Pemungut Pajak, yaitu sebagai berikut :

1. Wajib Pajak untuk Pajak Penghasilan

Adapun fungsi SPT bagi WP Pajak Penghasilan (PPh) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
- c. Harta dan kewajiban.
- d. Pemotongan / pemungutan pajak orang atau badan lain dalam (satu) masa pajak.

2. Pengusaha Kena Pajak

Bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran.
 - b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain, dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Bagi Pemotong atau Pemungut
- Bagi pemotong atau pemungut pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

2.4.3 Jenis Formulir SPT Tahunan

Formulir SPT Tahunan terbagi menjadi 4 (empat) jenis, yaitu sebagai berikut :

1. Formulir SPT Tahunan 1770 SS adalah jenis SPT Tahunan untuk perorangan atau Wajib Pajak dengan penghasilan tahunan tidak lebih atau sama dengan Rp. 60.000.000. Formulir ini juga ditujukan untuk karyawan yang hanya bekerja untuk satu perusahaan atau lembaga sepanjang setahun.
2. Formulir SPT Tahunan 1770 S adalah jenis SPT Tahunan untuk karyawan atau Wajib Pajak dengan penghasilan tahunan lebih dari Rp. 60.000.000. Formulir ini juga ditujukan untuk karyawan yang bekerja untuk dua atau lebih perusahaan dalam rentang waktu setahun.

3. Formulir SPT Tahunan 1770 adalah jenis SPT Tahunan untuk Wajib Pajak perseorangan dengan status pekerjaan sebagai pemilik bisnis atau pekerja yang mempunyai keahlian tertentu dan tidak memiliki ikatan kerja. Artinya, formulir ini ditujukan bagi Wajib Pajak dengan penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas.
4. Formulir SPT Tahunan 1771 adalah jenis SPT Tahunan bagi Wajib Pajak badan, seperti PT, CV, usaha dagang (UD), organisasi, dan perkumpulan.

2.4.4 Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Batas penyampaian SPT dalam Pasal 3 ayat 3 UU No.16 Tahun 2009 tentang KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.03/2010 adalah :

1. Untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
2. Untuk SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
3. Untuk SPT Tahunan PPh wajib pajak, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

2.4.5 Sanksi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

Berdasarkan Pasal 17 [PMK Nomor 9/PMK.03/2018](#), Wajib Pajak dapat memperoleh sanksi atas penyampaian SPT Tahunan yang dilakukan di luar jangka waktu penyampaian. Apabila SPT Tahunan tidak disampaikan dalam jangka waktu penyampaian, maka Wajib Pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa denda sesuai dengan ketentuan pada Pasal 7 ayat (1) UU KUP sebesar Rp. 1.000.000 untuk SPT Tahunan PPh Badan dan sebesar Rp. 100.000 untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

2.5 Kualitas Sistem E-Filing

2.5.1 Pengertian Kualitas Sistem E - Filing

E-filing merupakan sebuah aplikasi sistem informasi dimana pelapor pajak berinteraksi dengan sistem Teknologi Informasi yang kompleks. Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, e-filing memberikan dimensi penting terhadap layanan e-government dalam bidang administrasi perpajakan, yaitu dengan layanan yang memanfaatkan kecepatan dan keefektifan biaya melalui internet. Yang secara sederhana, e-filing merupakan implementasi penerapan e-government dalam bidang administrasi perpajakan khususnya dalam pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) yang dapat di akses

melalui situs Direktorat Jenderal Pajak dalam layanan DJP Online (<https://djponline.pajak.go.id>).

Menurut DeLone and McLaen (2016) Kualitas sistem yang diinginkan dari suatu sistem informasi, yakni kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem dan kemudahan dalam mempelajari, memiliki fitur-fitur sistem seperti kecanggihan dan desain yang mudah dipahami, memuat informasi yang akurat serta memuat informasi yang relevan dengan kebutuhan penggunaan. Jika sistem e-filing memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons, maka diharapkan sistem e-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan. Dalam penelitian Solikah dan Kusumaningtyas (2017) terdapat 5 (lima) faktor yang mendukung sistem e-filing yaitu akurasi, isi basis data, kemudahan penggunaan, kemudahan dalam mempelajari dan realisasi dari kebutuhan pemakai.

Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas sistem e-filing mengacu pada penelitian dari DeLone and McLaen (2016) dan Solikah dan Kusumaningtyas (2017) yaitu :

1. Akurasi
2. Keandalan Sistem

3. Kemudahan Sistem
4. Fleksibilitas
5. Realisasi kebutuhan pengguna

2.5.2 Fungsi Sistem

Sistem memiliki beberapa fungsi yang diantaranya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Memproses informasi

Sistem dapat mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyajikan informasi untuk digunakan dalam pengambilan keputusan dan tindakan.

2. Menghasilkan output

Sistem dapat menghasilkan output dalam bentuk produk, layanan, atau hasil yang diinginkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Mengoptimalkan sumber daya

Sistem dapat menggunakan sumber daya yang tersedia (seperti manusia, mesin, dan bahan) secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan dengan biaya yang minimal.

4. Meningkatkan kinerja

Sistem dapat meningkatkan kinerja dengan memperbaiki proses dan mengurangi kesalahan atau ketidakefisienan dalam operasi.

5. Meningkatkan koordinasi

Sistem dapat membantu mengkoordinasikan berbagai elemen dalam sistem untuk bekerja bersama-sama dan mencapai tujuan bersama.

6. Meningkatkan adaptasi

Sistem dapat beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan dan kebutuhan untuk terus mencapai tujuan yang diinginkan.

2.6 Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Penerapan E-Filing

2.6.1 Pengertian Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan (perceived ease of use) didefinisikan sejauh mana seseorang dapat percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya begitu pun sebaliknya. Andi dan Sari (2017) dalam penelitiannya berpendapat bahwa faktor dominan yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing dalam pelaporan pajaknya yaitu sistem e-filing memiliki tampilan yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari, persepsi kemudahan ini merujuk pada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem e-filing tidak

membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya dalam hal penyampaian SPT Tahunan.

Pengertian persepsi menurut berbagai ahli salah satunya Herlan dan Yono : “Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterima dari lingkungannya (Ernawati & Delina, 2016). Persepsi kemudahan (perceived ease of use) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Persepsi kemudahan dalam hal ini merujuk kepada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya terutama dalam penyampaian SPT Tahunan. Indikator untuk persepsi kemudahan tentang kegunaan sistem teknologi menurut Venkatesh and Davis (2000), yaitu :

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.
2. Interaksi dengan sistem tidak membutuhkan banyak usaha.
3. Sistem mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan dalam mengerjakan pekerjaan individu.

2.6.2 Faktor – Faktor Persepsi

Persepsi dalam prosesnya itu dipengaruhi dengan beberapa faktor-faktor yang membuat proses persepsi itu tumbuh. Perbedaan persepsi dapat disebabkan oleh hal-hal di bawah ini :

1. Perhatian

Biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada di sekitar kita sekaligus, tetapi kita memfokuskan perhatian kita pada perhatian kita pada suatu objek atau dua objek saja. Perbedaan focus antara satu orang dengan orang lainnya, menyebabkan perbedaan persepsi antara mereka.

2. Set

Set adalah harapan seseorang akan rangsangan yang akan timbul. Misalnya, pada seorang pelari yang siap di garis “star” terdapat set bahwa akan terdengar bunyi pistol di saat mana ia harus mulai berlari, perbedaan set dapat menyebabkan perbedaan persepsi.

3. Kebutuhan

Kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun yang menetap pada diri seseorang, orang tersebut akan mempengaruhi persepsi. Dengan demikian, kebutuhan-kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan pula perbedaan persepsi.

4. Sistem nilai

Sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi. Suatu eksperimen di Amerika Serikat (Bruner dan Godman, 1947, Carter dan Schooler, 1949) menunjukkan bahwa anak-anak yang berasal dari keluarga miskin mempersepsikan mata uang logam lebih besar dari pada ukuran yang sebenarnya. Gejala ini ternyata tidak terdapat pada anak-anak yang berasal dari keluarga kaya.

5. Ciri kepribadian

Ciri kepribadian akan mempengaruhi pula persepsi seperti dua orang yang bekerja di kantor yang sama berada di bawah pengawas satu orang atasan, orang yang pemalu dan orang yang tinggi kepercayaan dirinya akan berbeda dalam mempersepsikan atasannya.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan kepatuhan pajak telah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu, adapun diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Karsam, Djenni S, Ayu R, Susana D,	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan	Ketiga variabel independent tersebut mempengaruhi	sistem. Dan variabel dependen sama-sama	Perbedaan nya terletak pada

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	dan Solihin (2022)	perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi pada KPP DKI Jakarta dan Bekasi 2019-2021)	kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan penerapan e-filing	menggunakan Kepatuhan. Serta sama-sama meneliti tentang e-filing.	tempat penelitiannya.
2.	Mar'atus Solikah, S.E.,M.Ak dan Dian Kusumaningtyas, S.E., M.M (2017)	Wajib Pajak Pada E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri	Dari hasil pengujian hipotesis kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan informasi, kepuasan pemakai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Kota Kediri	Variabel independen yang sama menggunakan kualitas sistem. Dan variabel dependen sama-sama menggunakan Kepatuhan. Serta sama-sama meneliti tentang e-filing.	Perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya.
3.	Jaka Maulana dan Marismati (2020)	Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia)	Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan alat analisis yaitu uji t sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, yang mana menunjukkan bahwa H_0 ditolak sedangkan H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib	Penelitian ini sama-sama membahas tentang e-filing dan variabel dependen yang digunakan pun sama-sama kepatuhan wajib pajak.	Perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya serta pada penelitian ini terdapat variabel independen yaitu penerapan e-filing.

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			pajak orang pribadi di Politeknik Pos		
4.	Karsam, Djenni S, Susana D, Solihin, dan Bambang Tedja, Agnes KSP (2022)	e-filing system, sanksi pajak, pelayanan fiskus, pemahaman waib pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	Kesadaran wajib pajak mempunyai dampak positif maupun signifikannya pada kepatuhan wajib pajakn KPP DKI Jakarta. Pelayanan Fiskus berdampak positif serta relevan pada kepatuhan wajib pajak pada KPP DKI Jakarta. Sanksi Perpajakannya memiliki dampak positif serta relevan pada kepatuhan wajib pajak pada KPP DKI Jakarta. Sistem e-Filingnya mempunyai efek positif serta signifikannya pada kepatuhan wajib pajak KPP DKI Jakarta	Penelitian ini sama-sama membahas tentang e-filing dan variabel dependen yang digunakan pun sama-sama kepatuhan wajib pajak.	Perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya serta pada penelitian ini terdapat variabel independen lainnya.
5.	Puput Solekha dan Supriono (2018)	Pengaruh Penerapan Sistem Efiling, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo	Dari hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa penerapan sistem Efiling, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara bersamaan berpengaruh positif terhadap	Penelitian ini sama-sama membahas tentang e-filing dan variabel dependen yang digunakan pun sama-sama kepatuhan wajib pajak.	Perbedaan terletak pada tempat penelitiannya serta pada penelitian ini terdapat variabel independen yaitu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purworejo.		penerapan e-filing.
6.	Dina Fitri Septarini	Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke	Dari hasil pengujian yang dilakukan meunjukkan bahwa pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi memiliki pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Merauke.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen	Perbedaan terletak pada tempat penelitiannya serta pada penelitian ini terdapat variabel independen yaitu penerapan e-filing.
7.	Anggi Pratama Nasution, S.E., M.Si dan Muhammad Ferrian (2017)	Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil dari pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa engetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen	Perbedaan terletak pada tempat penelitiannya serta pada penelitian ini terdapat variabel independen yaitu penerapan e-filing.

Sumber : Data diolah peneliti (2022)

2.8 Pengembangan Hipotesis Penelitian

2.8.1 Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan

Menurut Delone and McLaen (2016) kualitas sistem yaitu karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem teknologi, dan kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem teknologi. Penggunaan akan tertarik untuk menggunakan sistem teknologi ketika pengguna merasa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini sistem teknologi yang dimaksud adalah E-filing. Jika sistem e-filing memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respon, maka diharapkan sistem e-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Dalam Penelitian Mar'atus Solikah dan Dian Kusumaningtyas (2017) terdapat 5 (lima) faktor yang didukung sistem e-filing yaitu akurasi, isi basis data, kemudahan penggunaan, kemudahan dalam mempelajari dan realisasi dari kebutuhan pemakai. Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT.

Berdasarkan dari uraian penjelasan di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H₁ : Kualitas sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

2.8.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan

Technology Acceptance Model (TAM) dengan persepsi kemudahan penggunaan (ease to use) dan persepsi kemanfaatan (usefulness) dapat menjelaskan pengaruh penerimaan sistem informasi. TAM telah terbukti berguna sebagai teori dalam mengetahui dan menjelaskan perilaku pengguna dalam penerapan sistem informasi.

Menurut Andi dan Sari (2017) faktor dominan yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing dalam pelaporan pajaknya yaitu sistem e-filing memiliki tampilan yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari. Persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk kepada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya, terutama dalam hal penyampaian SPT Tahunan. Jadi diharapkan dengan timbulnya persepsi kemudahan dari wajib pajak atas penerapan e-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak atas e-filing dalam penyampaian SPT. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H₂ : Persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

2.8.3 Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing, Dan Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan.

Kualitas sistem e-filing yang diinginkan dalam sistem e-filing seperti halnya kemudahan dalam penggunaan, keandalan dari sistem itu sendiri serta fitur-fitur yang mendukung dalam penggunaan e-filing. Menurut Karsam (2022:35 & 248) penyampaian SPT yang dilakukan dengan menggunakan sistem e-filing dilakukan secara real-time melalui website e-filing pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (Application Service Provider) sehingga dapat memudahkan dan menghemat waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Menurut penelitian yang menguji tentang kualitas sistem terhadap penerapan e-filing yaitu Rahman, dkk (2018) *The Effect of E-service quality on users satisfaction : a case of E-filing at LDHN* dengan

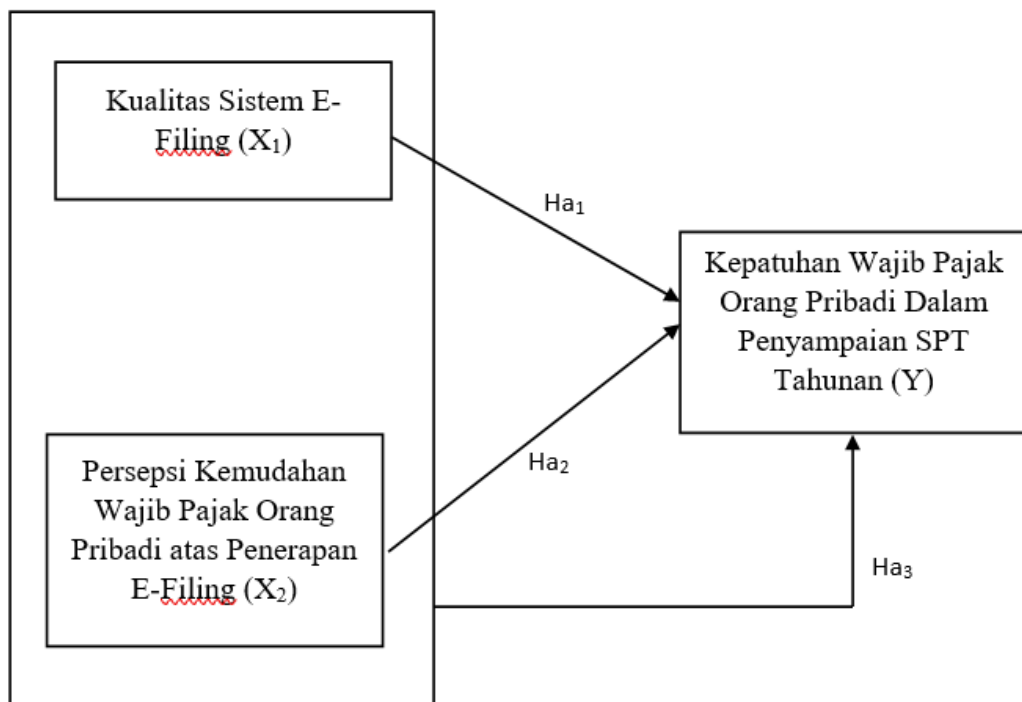
kualitas e-service sebagai variabel independen, dengan indikator keandalan daya tanggap dari sistem e-filing, kemudahan dalam penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, desain website. Hasil dari penelitian tersebut yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada layanan e-filing di LHDN.

Dalam penelitian Andi dan Sari (2017) berpendapat bahwa factor dominan yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing dalam pelaporan pajaknya yaitu sistem e-filing memiliki tampilan yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari. Persepsi kemudahan penggunaan tersebut merujuk kepada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya terutama dalam hal penyampaian SPT Tahunan. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak atas penerapan e-filing dalam penyampaian SPT Tahunan, berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H₃ : Kualitas sistem e-filing, dan persepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

2.9 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penelitian terdahulu, dan analisis dalam landasan teori diatas, maka kerangka berfikir konseptual serta variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

Sumber : Data diolah peneliti (2022)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang terstruktur dan menguantifikasikan data untuk digeneralisasikan. Jadi penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berupaya untuk mengukur data dan diolah dengan bentuk analisis statistik (Anshori dan Iswati 2009,13). Dalam penelitian ini juga menggunakan metode penelitian survei. Menurut Anshori dan Iswati (2009:11) penelitian survei ini didefinisikan sebagai penelitian yang di lakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari memberikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai pengguna e-filing di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari beberapa literatur seperti dokumen dari KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, Jurnal, e-book, text book, artikel, dan informasi dari internet yang relevan dengan topik penelitian ini.

3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek dari mana data penelitian dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Menurut Sugiyono (2019:194) Data primer merupakan data yang berasal langsung dari sumber data yang secara khusus dikumpulkan dan berkaitan langsung dengan masalah yang sedang diteliti. Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Data tersebut berupa kuesioner yang disebar dan kemudian diisi oleh wajib pajak yang terpilih menjadi responden pada penelitian ini.
2. Menurut Sugiyono (2019:194) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dengan metode tinjauan kepustakaan dengan mengakses jurnal penelitian terdahulu.

3.3 Variabel Penelitian

Sugiyono (2019:68) mengemukakan bahwa variabel penelitian (objek penelitian) merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel terikat pada

penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas sistem e-filing, dan persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing.

1. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2019:69) variabel terikat atau variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, menyerahkan dan membayar kewajiban perpajakannya serta mengembalikan setoran sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya paksaan. Wajib pajak dikatakan patuh apabila dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) terutangnya dengan tepat waktu (Yuliano, Budiantara 2018).

2. Variabel bebas

Variabel Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terkait (dependen) (Sugiyono, 2019:69). Adapun variabel bebas pada penelitian ini, yaitu antara lain :

a. Kualitas sistem e-filing.

Kualitas sistem merupakan suatu sistem yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kemudahan dalam mempelajari, serta

fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons, maka diharapkan sistem e-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

- b. Persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing.

Persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing merupakan suatu keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya dalam hal penyampaian SPT Tahunan.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Anshori dan Iswati (2009:60) definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasi kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel atau konstruk tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.1

Definisi Operasional Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	No. kuesioner	Sumber
1.	Kualitas Sistem E-Filing (X_1)	a) Akurasi.	Ordinal – Likert	2, 6, dan 9	(Delone and McLaen 2016, dan Solikah dan Kusumaningtyas (2017))
		b) Keandalan sistem	Ordinal - Likert	3, dan 4	
		c) Kemudahan sistem	Ordinal – Likert	4, 8, dan 9	

No.	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	No. kuesioner	Sumber
		d) Fleksibilitas	Ordinal - Likert	3, dan 7	
		e) Realisasi kebutuhan pengguna	Ordinal - Likert	1, dan 5	
2.	Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Penerapan E-Filing (X ₂)	a) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.	Ordinal - Likert	2, 4, dan 8	(Vankatesh and Davis 2000)
		b) interaksi dengan sistem tidak membutuhkan banyak usaha.	Ordinal - Likert	1, 5, 6, 7, 9, dan 10	
		c) Sistem mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan dalam mengerjakan pekerjaan individu.	Ordinal - Likert	3, dan 8	
3.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Y)	a) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.	Ordinal – Likert	1, dan 2	(Imroatul Mufidah 2019)
		b) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.	Ordinal – Likert	3, 6, 8, dan 9	
		c) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.	Ordinal – Likert	7	
		d) Kepatuhan dalam menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).	Ordinal - Likert	4, dan 5	

Sumber : Data diolah peneliti (2022)

3.5 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.5.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kramat Jati, yang beralamat di Jl. Dewi Sartika No. 189A, RT.002/RW.005, Cawang, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630.

3.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dalam waktu 6 bulan, Yaitu terhitung dari tanggal 08 Juni 2022 s/d 7 Desember 2022.

3.6 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.6.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu (Anshori dan Iswati 2009, 92). Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar e-filing di KPP Jakarta Kramat Jati. Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 53.000.

Tabel 3.2

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kramat
Jati Tahun 2017 s/d 2021**

	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar (a)	188,413	198,518	211,059	223,262	243,703
Wajib Pajak Yang Terdaftar E-Filing	46,661	49,211	50,019	52,521	53,000
Pelaporan SPT Tahunan Secara Manual (b)	6,613	4,790	2,366	1,486	2,576
Pelaporan SPT Tahunan Menggunakan E-Filing (c)	46,661	49,211	50,019	52,521	53,000

Sumber : KPP Pratama Jakarta Kramat Jati (2022)

3.6.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing untuk melaporkan SPT Tahunan. Teknik pengambilan sampel (Sampling Technique) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Probability Sampling. Probability Sampling, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Prof. Dr. Sugiyono, 2017:92).

Penentuan sampel menurut Hair et al (2014) bahwa pedoman ukuran sampel tergantung dari jumlah indikator dan dapat dikali dengan 5 sampai 10, namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus Slovin dalam penentuan jumlah sampel dengan tingkat toleransi 10%, berikut adalah rumus Slovin yang dipakai dengan penelitian ini.

$$\begin{aligned}
&= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
n &= \frac{53.000}{1 + 53.000(10\%)^2} \\
&= \frac{53.000}{53.001(0,1)^2} \\
&= \frac{53.000}{530,01}
\end{aligned}$$

= 99,998 dibulatkan menjadi 100 (responden wajib pajak)

Sehingga sampel dari penelitian ini merupakan 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada). Dengan menggunakan pemilihan metode yang tepat akan dapat memperoleh data yang tepat, relevan, dan akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Teknik ini dilakukan dalam memperoleh data sekunder secara teori yang digunakan sebagai bahan pendukung pada pembahasan penelitian ini berupa jurnal atau penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data primer yaitu dengan cara melakukan penelitian lapangan pada objek yang diteliti untuk memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Data ini diperoleh dari kuesioner yang disebar dan kemudian diisi oleh responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran informasi dengan menggunakan daftar pertanyaan mengenai masalah yang sedang diteliti kepada responden. Kuesioner ini disebar dan kemudian diisi oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala interval dengan tipe pengukuran skala likert. Menurut Anshori dan Iswati (2009:66) ukuran interval adalah suatu ukuran, dimana angka yang diberikan kepada objek mempunyai sifat, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Anshori dan Iswati 2009, 67). Skor yang digunakan untuk jawaban dari kuesioner diukur menggunakan skala likert dengan tingkat skor sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skor Penilaian

No.	Uraian	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-Ragu	3

4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

3.8 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model regresi linear berganda. Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independent. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Analisis regresi digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen memiliki hubungan sebab akibat atau hubungan fungsional (Muslich dan Sri, 2009:127).

Pengelolaan data dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai. Dalam tahap ini, data diolah sedemikian rupa sehingga dapat menunjang penelitian yang telah dilakukan. Pengolahan data merupakan pokok kegiatan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hasil jawaban dari para responden.

Berdasarkan latar belakang masalah pokok dan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka metode analisis yang digunakan untuk pengujian dan pembuktian hipotesis adalah :

3.8.1 Uji Instrumen Penelitian

Untuk menentukan pengaruh antara variabel Kualitas Sistem E-Filing (x_1), Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Penerapan E-Filing (x_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (y). Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer, maka peneliti menggunakan uji sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas didefinisikan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran suatu instrumen (alat ukur) (Anshori dan Iswati 2009:83). Suatu instrument dikatakan valid ketika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang didapat dari hasil olahan SPSS lebih dari 0,30 menunjukkan bahwa pernyataan yang digunakan pada sebuah penelitian terbukti valid (Susmita and Supadmi 2006).

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas berkaitan dengan suatu instrument yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan beberapa kali dalam mengukur objek penelitian yang sama, dan akan menghasilkan suatu data yang sama (Anshori dan Iswati, 2009:75). Suatu instrument dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Susmita and Supadmi 2016).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Karena model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal (Ghozali, 2018:105).

Uji normalitas bertujuan menguji sebuah data apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai dari *probability asymp.sig (2-tailed)* > 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Dalam uji normalitas model yang digunakan yaitu *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test* (Susmita and Supadmi 2016).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Dalam uji multikolinearitas disebutkan bahwa model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Dalam uji ini, multikolinearitas dapat dideteksi dengan menilai toleran dan Variance Inflating Faktor (VIF). Jika nilai tolerance lebih besar dari 0.10 atau nilai VIF kurang dari 10. Maka model regresi dapat

dikatakan bebas dari multikolinearitas (Susmita and Supadmi 2016).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi dalam penelitian terjadi ketidaksamaan variasi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain (Susmita and Supadmi 2016). Cara mengukur ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan pola Scatterplot. Regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitas angka nol, serta penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3.9 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah jawaban atas masalah penelitian yang secara rasional untuk menarik sebuah kesimpulan dari teori. Menurut Anshori dan Iswati (2009:130), Uji Hipotesis digunakan untuk menentukan apakah jawaban teoritis yang terdapat dalam pernyataan hipotesis didukung oleh fakta yang dikumpulkan dan dianalisis dalam proses pengujian data. Dalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t), dan koefisien determinasi.

1. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah suatu hubungan variabel terkait (dependen/Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (independen/x)

(Hasan, Afifudin and Junaidi, 2018). Jadi dapat disimpulkan uji regresi berganda merupakan variabel bebas yang mempengaruhi variabel terkait sehingga terjadi hubungan fungsional antara variabel bebas dan terkait. Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

Persamaan regresi secara parsial :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + e$$

$$Y_2 = a + b_2X_2 + e$$

Persamaan regresi secara simultan :

$$Y_3 = a + b_1X_1 + b^2x^2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

a = Konstanta

b₁ = Koefisien kualitas sistem e-filing

b₂ = Koefisien persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapane-filing

X₁ = Kualitas sistem e-Filing

X₂ = Persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-filing

e = Error yang ditolerir (5%)

2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria uji t adalah menggunakan signifikansi yaitu 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika signifikansi $t > 0,05$ berarti H_0 diterima atau H_1 ditolak, sebaliknya jika signifikansi $t < 0,05$ H_0 ditolak atau H_1 diterima (Hasan, Afifudin, and Junaidi, 2018)

3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, atau variabel bebas dari model regresi linier tidak mampu menjelaskan variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau variabel bebas dari model regresi linier mampu menjelaskan variabel terikat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui tindakan kepercayaan terbaik dalam analisis linier dalam hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkai variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.

$(R^2) = 0$ maka, tidak ada sedikitpun presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika $(R^2) = 1$ maka, presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen sempurna. Dengan rumus yaitu sebagai berikut

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien Determinasi

r^2 : Nilai Korelasi Berganda

100% : Presentase Berganda