

PENGARUH *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PEMAHAMAN INTERNET DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI PEMODERASI

Andreas Prasetyo

andreas.prasetyo.44@gmail.com

Farida Idayati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to analyze and examine, empirically, the effect of using e-filing system on the taxpayers' compliance with internet understanding and tax socialization as a moderating variable of empirical research at Surabaya Pratama Tax Office, Pabean Cantikan. The research was quantitative. While, the population was personal taxpayer of Surabaya Pratama Tax Service Office (KPP), Pabean Cantikan. Moreover, the data were primary (questionnaires) which were distributed to respondents of taxpayers. Furthermore, the data collection technique used convenience sampling. In line with, there were 100 samples of respondent with Slovin formula and SPSS 25 as the sampling technique. In addition, the data analysis technique used validity and reliability test before the research. Meanwhile, for the classical assumption test, it used normality, multicollinearity, heteroscedasticity. Besides, for the hypothesis test, it used simple linear regression and Moderated Resgression Analysis and also model test. Based on the research result, it conclude as follows: (1) the e-filing system had positive effect on the taxpayers' compliance; (2) internet understanding had positive effect and determined the use of e-filing system on the taxpayers compliance; (3) tax socialization had negative effect and lowered the use of e-filing system on the taxpayers' compliance.

Keywords: e-filing, internet understanding, tax socialization, taxpayers' compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi studi empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh dari data primer (kuesioner) yang dibagikan kepada responden wajib pajak dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Kuesioner ini di uji dengan menggunakan SPSS versi 25. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan *Moderated Regression Analysis* lalu uji model. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Penggunaan Sistem *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Pemahaman Internet berpengaruh positif dan memperkuat Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (3) Sosialisasi Perpajakan berpengaruh negatif dan memperlemah Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: *e-filing*, pemahaman internet, sosialisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada negara. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara paling besar dan berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat memberikan pengaruh yang luas di era digital sekarang ini, sehingga membuat kemudahan dalam membuat sistem yang dapat terintegrasi dengan menggunakan internet.

Mengantisipasi perkembangan teknologi dan informasi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha melakukan berbagai cara dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik Surat Pemberitahuan Masa maupun Surat Pemberitahuan Tahunan. Pembaharuan sistem perpajakan tersebut tidak lain sebagai bagian dari reformasi pajak. Hal ini ditandai dengan adanya penerapan administrasi perpajakan yang mendukung peningkatan pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan tersebut terlihat dari dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan perkembangan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan surat pemberitahuan. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara Elektronik. Setelah itu Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem online yang real time. Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada wajib pajak dari yang semula wajib pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2009).

Wiyono (2008) menyatakan *e-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan MPN (Model Penerimaan Negara). *E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Sehingga, sistem *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien. Saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak atau mungkin wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari wajib pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan surat pemberitahuan akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan surat pemberitahuan secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak. Dewi dan Ratih (2009) mengatakan jika partisipasi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan pengembalian yang diterima Direktorat Jenderal Pajak juga rendah. Hal ini dapat merugikan Direktorat Jenderal Pajak yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sebuah sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Pengembalian yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak tidak efektif. Oleh karena itu, perlu diadakan sosialisasi secara intensif dan masif atas diberlakukannya *e-filing* oleh pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) terhadap penerimaan teknologi internet dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengambil beberapa variabel-variabel untuk penerapan di Indonesia khususnya.

Dalam situs *jpnn.com* Surabaya, sebanyak 60 persen wajib pajak memilih untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan menggunakan *e-filing* pada 2018. Pada

tahun 2018, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur I mendorong para wajib pajak baik orang pribadi maupun badan, agar menyampaikan pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing*. Kepala Kantor Wilayah DJP Jatim I Eka Sila Kusna Jaya saat gathering dan apresiasi wajib pajak KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya juga mengimbau supaya tidak antri di Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan menggunakan dan memanfaatkan fasilitas *e-filing*, karena bisa menyampaikan SPT di mana saja dan kapan saja, dan batas waktu pelaporan SPT tahunan wajib pajak pribadi tahun ini adalah 31 Maret 2019, sedangkan untuk wajib pajak badan 30 April 2019. Hingga sekarang penyampaian pelaporan SPT masih terus berlangsung sehingga sosialisasi kepada wajib pajak masih terus dilakukan. Kepala KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya, Anies Naji juga menambahkan bahwa pada tahun ini target penerimaan pajak di wilayahnya tumbuh sekitar 32 persen daripada realisasi tahun 2018. Realisasi tahun 2018 sebanyak Rp 1,026 triliun, beliau menargetkan untuk tahun ini sebesar Rp 1,361 triliun.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1) Apakah penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, 2) Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara penggunaan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, 3) Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan antara penggunaan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Tujuan penelitian menyampaikan keinginan dari peneliti agar memperoleh jawaban dari permasalahan penelitian yang telah diajukan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dan dicapai oleh peneliti adalah untuk menguji pengaruh penggunaan sistem *e-filing*, pemahaman internet, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Davis (1989) menyatakan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan sistem *e-filing* (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-filing* (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan sistem *e-filing* (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-filing* (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider (1958). Teori atribusi mengansumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan apa yang ingin mereka lakukan yaitu atribut yang menyebabkan perilaku. Maksud dari teori ini adalah lebih memfokuskan pada perilaku terhadap individu itu sendiri. Terdapat beberapa tahap yang mendasari proses atribusi yaitu diantaranya seseorang harus melihat atau mengamati secara langsung suatu perilaku dan harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan dan orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak.

Teori Kognitif

Teori kognitif adalah teori yang mendasari pemikiran bahwa dalam proses belajar tidak cukup hanya diterapkan oleh hubungan antara stimulus dan respon (S-R) tetapi juga berkaitan dengan hubungan yang logis dan rasional yang melibatkan proses perubahan dari dalam (*insight*), pandangan (*outlook*), pola-pola berfikir Dahar (1988). Perilaku belajar dari teori kognitif ini adalah lebih memberikan perhatian khususnya terhadap proses-proses mental yaitu suatu persepsi yang digunakan untuk memperoleh pemahaman melalui aktifitas intelektual.

Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of planned behaviour (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan konstruk yang belum ada di TRA, yaitu tentang persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavior control*). Model teoritis layaknya *Theory of Reasoned Action* Ajzen dan Fishbein (1980), *Theory of planned behavior* Ajzen (1991), dan *Technology Acceptance Model* Davis (1989) menjelaskan bahwa hubungan antara keyakinan pengguna, sikap, niat dan penggunaan sistem yang sebenarnya. Seperti dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA), faktor sentral dalam *Theory of Planned Behaviour* (TPB) adalah individu-individu yang mempunyai niat untuk melakukan perilaku tertentu.

Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak, menurut Rahayu dan Kurnia (2010), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Gunadi, (2013) kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak orang pribadi yang telah memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa adanya investigasi seksama.

Penggunaan Sistem E-Filing

Menurut PER-01/2014 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time* melalui internet pada website Jenderal Pajak (www.pajak Provider atau Penyedia Jasa Aplikasi). Dengan memanfaatkan perkembangan ilmu teknologi seperti halnya penggunaan internet, Wajib Pajak tidak perlu mencetak formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Aplikasi *e-filing* dapat digunakan kapan saja (24 jam selama 7 hari seminggu) dan dimana saja. Dengan adanya *e-filing* ini dapat mempermudah proses pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) sehingga lebih efektif dan efisien.

Pemahaman Internet

Menurut Sudijono (2005) pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui tentang sesuatu hal dan dapat melihatnya dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Menurut Ahmadi dan Hermawan (2013:68) Internet adalah jaringan komunikasi global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin. Jadi dapat disimpulkan bahwa pemahaman internet adalah kemampuan untuk dapat memahami tentang suatu hal dengan bantuan jaringan komunikasi yang terhubung antar komputer yang sangat luas sehingga kita dapat memahami sesuatu hal tersebut secara mudah dan cepat. Sehingga dapat mencari informasi yang sesuai dan akurat dari internet. Selain itu dapat juga memberikan kemudahan dalam memahami ataupun belajar tentang peraturan perpajakan yang berlaku.

Sosialisasi Perpajakan

Menurut Dharma dan Suardana (2014) sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Jadi dapat disimpulkan sosialisasi pajak adalah suatu upaya yang dilakukan oleh DJP untuk memberikan pengetahuan, informasi dan pembinaan kepada masyarakat atau khalayak luas, khususnya wajib pajak agar mengetahui peraturan perpajakan, tata cara perpajakan dan segala hal tentang undang-undang perpajakan untuk memenuhi kepatuhan wajib pajaknya.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Direktorat Jendral Pajak selalu mengupayakan agar pelayanan pajak dapat semaksimal mungkin sehingga wajib pajak selalu taat dalam membayar pajaknya. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak yaitu dengan melakukan reformasi perpajakan. *E-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan dalam perpajakan modern yang mempunyai tujuan dalam penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan sistem *e-filing* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori TAM Davis (1989), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah digunakan dan percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Mendra (2017), dan Pratami *et al.* (2017) menemukan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian ini, maka ditetapkan hipotesis pertama dalam penelitian ini, yaitu:

H₁: Penggunaan Sistem *e-filing* memperkuat pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh antara Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Penggunaan sistem *e-filing* merupakan suatu sistem yang bertujuan atau digunakan untuk pengisian, penyampaian atau pelaporan SPT wajib pajak secara elektronik sehingga dapat digunakan secara efisien dan efektif. Untuk dapat menggunakan sistem *e-filing* tersebut wajib pajak harus dituntut untuk paham dan mengerti terhadap internet yang menjadi kebutuhan mendasar bagi para wajib pajak. Dengan adanya pemahaman terhadap internet hal ini dapat membantu wajib pajak dalam pengisian dan pelaporan SPT sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Sehingga jika setiap wajib pajak mampu memahami akan perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini yaitu dengan adanya internet maka wajib pajak tidak perlu bersusah payah untuk menyampaikan ataupun melaporkan SPTnya sehingga bias melaporkan melalui *e-filing* dengan memasukkan npwp secara online lalu mengisi SPT sesuai kewajibannya sehingga lebih mudah, cepat dan efisien. Berdasarkan teori kognitif Dahar (1988), fokus utama teori ini yaitu dapat merubah pandangan seseorang atau pola berfikir, dapat memberikan pemahaman dan dapat memecahkan suatu masalah melalui suatu aktifitas. Ketika wajib pajak paham terhadap internet secara luas maka secara otomatis mereka dapat menggunakan internet tersebut untuk mencari informasi secara luas mengenai tata cara penggunaan sistem *e-filing* dan peraturan perpajakan modern yang berlaku saat ini sehingga dapat merubah pola berfikir mereka dan ketika wajib pajak paham terhadap internet maka

hal itu dapat membantu mereka dalam mengoperasikan sistem *e-filing* dengan baik dan benar sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Novariyanti *et al.* (2016), Mendra (2017) menemukan bahwa pemahaman internet berpengaruh terhadap hubungan antara penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak, dan pemahaman internet memperkuat dan dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Pemahaman Internet Sebagai Pemoderasi memperkuat pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh antara Penggunaan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang semua hal mengenai perpajakan baik mengenai sistem *e-filing* maupun peraturan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) Ajzen (1991) yaitu perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu hal ini dapat merubah pola perilaku individu itu sendiri, khususnya wajib pajak orang pribadi untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun secara tidak langsung. Ketika wajib pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan secara langsung maupun secara tidak langsung maka hal ini dapat membantu dalam merubah pola perilaku wajib pajak, serta dapat menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya. Sosialisasi perpajakan memperkuat dan dapat memoderasi pengaruh penggunaan sistem *e-filing* pada kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian ini, maka ditetapkan hipotesis ketiga dalam penelitian ini, yaitu:

H₃ : Sosialisasi Perpajakan sebagai pemoderasi memperkuat pengaruh antara Penggunaan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan metode yang digunakan untuk menyelidiki objek (masyarakat) yang dapat diukur dengan angka-angka, sehingga gejala-gejala yang diteliti dapat diukur dengan menggunakan skala-skala, indeks-indeks, atau tabel-tabel yang kesemuanya lebih banyak menggunakan ilmu pasti (Andinata, 2015). Berdasarkan karakteristik permasalahan penelitian ini menggunakan metode eksplanasi, yaitu jenis penelitian dimana variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini diolah dan hasilnya dijelaskan secara jelas mengenai pengaruh antara masing-masing variabel. Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi adalah pengaruh penggunaan sistem *e-filing* terhadap variabel dependennya atau variabel yang dipengaruhi adalah kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi pemahaman internet dan sosialisasi perpajakan. Objek dari penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Sampel di dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan yang pernah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) melalui *e-filing* atau yang telah mengetahui manual dari aplikasi *E-filing* tapi belum pernah mencobanya secara langsung. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti dan secara acak. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak

diketahui dengan pasti sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat, murah dan efisien pada objek penelitian. Untuk dapat menentukan ukuran sampel wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan digunakan rumus *slovin*, Bambang dan Lina (2005):

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

$$n = \frac{16.966}{1 + 16.966(0.1)^2}$$

$$n = \frac{16.966}{170,66}$$

n = 99,4 dibulatkan menjadi 100

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Data yang digunakan didalam penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari jawaban responden atas kuesioner yang telah dibagikan/disebarkan ke objek penelitian yang sudah ditentukan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah pembagian kuisisioner. Teknik pembagian kuisisioner dilakukan untuk mendapatkan opini masyarakat terkait dengan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primernya dengan cara membagikan kuisisioner secara langsung kepada responden yang telah dipilih oleh peneliti yang sudah sesuai kriteria. Informan atau responden akan diberikan kuesioner yang dikembangkan oleh peneliti sesuai dengan kondisi dan keadaan objek penelitian berdasarkan indikator dari Handayani *et al* dengan beberapa opsi jawaban yang telah diberi bobot skor, agar data yang telah didapat dapat diproses dengan analisis kuantitatif, maka jawaban yang telah didapat tersebut diubah dengan Skala *likert* 5 point yang terdiri dari angka 1 sangat tidak setuju, angka 2 tidak setuju, angka 3 ragu-ragu, angka 4 setuju, dan angka 5 sangat setuju.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara pembagian kuesioner kepada responden, yaitu wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan; (2) Data Sekunder Data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa bukti, catatan, arsip, atau laporan lainnya yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dari penelitian ini yaitu pengolahan data dari pengumpulan data primer.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Gunadi (2013) kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan dan kesadaran

untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi sehingga wajib pajak harus paham dalam kepatuhan pembayaran pajaknya. Terdapat 4 indikator kepatuhan wajib pajak yaitu Mendra (2017) : (1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP; (2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; (3) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT); (4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak. Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan 2 indikator kepatuhan wajib pajak karena dalam penelitian ini membahas tentang *e-filing*. Indikator tersebut yaitu : (1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP; (2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT). Kedua indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1 - 5.

Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah penggunaan sistem *e-filing*. Menurut Pandiangan (2007) mendefinisikan bahwa sistem *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem berbasis internet yang terhubung langsung ke website Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak masing-masing wilayah secara cepat, efisien dan akurat. Sehingga sangat mudah melaporkan kewajiban pajaknya tanpa harus perlu datang ke kantor pajak wilayahnya. Menurut Mendra (2017) terdapat beberapa indikator keuntungan dengan diterapkannya sistem *e-filing* bagi wajib pajak yaitu: (1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja. (2) Penghitungan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat karena terkomputerisasi. (3) Mengisi SPT lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard. (4) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena adanya validasi pengisian SPT. (5) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas. (6) Tidak merepotkan karena dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR). Keenam indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1 - 5.

Variabel Moderasi Pemahaman Internet

Variabel moderasi yang pertama adalah variabel moderasi Pemahaman Internet. Pemahaman internet adalah kemampuan untuk dapat memahami tentang suatu hal yaitu dapat berupa informasi yang paling terbaru dengan bantuan jaringan komunikasi yang sangat luas dan terhubung antar komputer yang sangat banyak di seluruh dunia sehingga kita dapat memahami sesuatu hal tersebut secara akurat, mudah dan cepat. Indikator manfaat internet bagi kehidupan sehari-hari yaitu Mendra (2017) : (1) Kemudahan dalam memperoleh informasi; (2) Dapat menambah pengetahuan; (3) Kecepatan dalam mengakses Ketiga indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5.

Variabel Moderasi Sosialisasi Perpajakan

Variabel moderasi yang kedua adalah variabel moderasi sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengetahuan atau wawasan, informasi dan pembinaan kepada masyarakat atau khalayak luas dan khususnya wajib pajak agar mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku, tata cara perpajakan dan segala hal tentang perundang-undangan perpajakan untuk memenuhi kepatuhan wajib pajaknya. Sosialisasi perpajakan merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Indikator yang digunakan yaitu (Handayani dan Tambun, 2016) : (1) Sosialisasi perpajakan secara langsung; (2) Sosialisasi perpajakan secara tidak langsung Kedua indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1 - 5.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisi Statistik Deskriptif
Tabel 1
Analisis Deskriptif

Variabel	N	Range Teoritis	Range Aktual	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
PSE	100	6-30	19-30	19	30	24.82	2.414
PI	100	5-24	16-24	16	24	20.02	2.010
SP	100	4-20	12-20	12	20	16.62	1.745
KWP	100	3-15	10-15	10	15	12.62	1.309

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu menunjukkan bahwa pengukuran variabel penggunaan sistem *e-filing* (PSE) yang merupakan variabel bebas atau independen. Penggunaan sistem *e-filing* adalah suatu keadaan di mana dengan adanya perubahan dan pengelolaan pada sistem *e-filing* mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada para wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari tabel 1 menunjukkan bahwa variabel penggunaan sistem *e-filing* dari wajib pajak yang diteliti memiliki *range* teoritis nilai minimum hingga maksimum sebesar 6-30 dengan nilai tengah 18, untuk *range* aktual terdapat nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum sebesar 30, nilai *mean* ideal (rata-rata ideal) sebesar 24.82 serta nilai standar deviasi ideal sebesar 2.414. Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pengukuran variabel moderasi pemahaman internet (PI) yang merupakan variabel pemoderasi. Pemahaman internet adalah ketika wajib pajak paham terhadap internet maka mereka dapat menggunakan internet tersebut untuk mencari informasi secara luas mengenai sistem *e-filing* dan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat merubah pola berfikir mereka dan ketika wajib pajak paham terhadap internet maka hal itu dapat membantu mereka dalam mengoperasikan sistem *e-filing* dengan baik dan benar sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari tabel 4 menunjukkan bahwa variabel moderasi pemahaman internet dari wajib pajak yang diteliti memiliki *range* teoritis nilai minimum hingga maksimum sebesar 5-24 dengan nilai tengah 14,5 sedangkan untuk *range* aktual terdapat nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum sebesar 24, nilai *mean* ideal (rata-rata ideal) sebesar 20.02 serta nilai standar deviasi ideal sebesar 2.010.

Uji Instrumen

Uji Validitas Instrumen

Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil korelasi *bivariate* dapat diketahui dengan melihat output *Cronbach's Alpha* yang ada pada kolom *Correlated Item - Total Correlation*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 dengan kriteria pengujian yang dibuktikan oleh perhitungan apabila nilai *pearson correlation* (R hitung) < R tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* (R hitung) > R tabel maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

Tabel 2
Uji Validitas Instrumen Penggunaan Sistem E-filing

Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Keterangan
PSE	>0,05*	0.000	Valid
SP	>0,05*	0.000	Valid
PI	>0,05*	0.000	Valid
KWP	>0,05*	0.000	Valid

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap variable menunjukkan *Pearson Correlation* diatas 0,05 dan signifikasi sebesar 0,00 sehingga semua variable dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuesioner dapat dinyatakan *reliable* atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria pengujian dilakukan menggunakan pengujian *Cronbach's Alpha* > 0.6 (Ghozali, 2018).

Tabel 3
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item	Keterangan
PSE	0.762*	6	Reliabel
PI	0.602*	4	Reliabel
SP	0.784*	5	Reliabel
KWP	0.633*	3	Reliabel

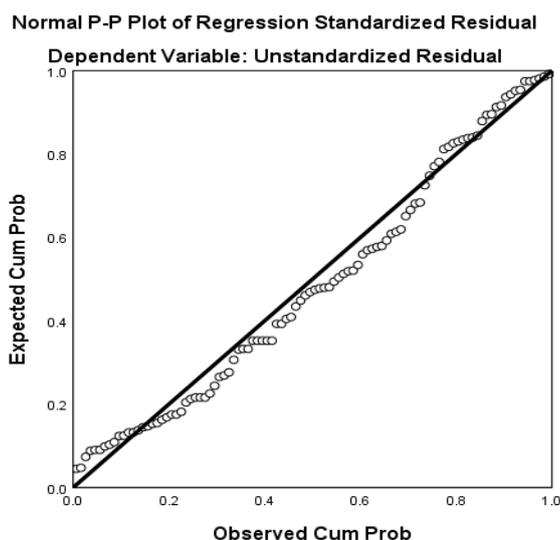
Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa pernyataan untuk variabel Penggunaan Sistem *e-filing*, Pemahaman Internet, Sosialisasi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki koefisien alpha lebih dari 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang dapat diandalkan atau dipercaya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi. Variabel dependen,moderasi maupun independen mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat dari penyebaran data yang mengikuti garis normal seperti yang dapat dilihat pada gambar 1: (1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas; (2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Kuesioner diolah, 2019
Gambar 1
 Hasil Uji Normalitas

Dari Gambar 1 di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan uji normalitas bertujuan dalam menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal. Hasil uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* (K-S) berdasarkan output SPSS 25 bisa dilihat apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > α 0.05 yang berarti variabel tersebut adalah berdistribusi normal. Berikut adalah tabel hasil uji normalitas dengan uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

Tabel 4
 Uji Normalitas

Kolmogorov Smirnov Z	Aysmp.Sig. (2-tailed)
0.070	.200 ^{c,d}

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa, setelah melalui uji normalitas dengan menggunakan SPSS 25 dengan kriteria pengujian nilai *asymptotic significant (two tailed)* > α 0.05, maka nilai residual memenuhi asumsi klasik atau berdistribusi normal. Dengan diperoleh nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0.200 > 0.05. Dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan dengan analisis selanjutnya.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen dalam model regresi tersebut. Model regresi dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila memiliki nilai VIF < 10, dan memiliki angka tolerance value > 0.1. Berikut adalah tabel dari hasil uji multikolinieritas yaitu sebagai berikut:

Tabel 5
Uji Multikolinieritas
Coefficient^a

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	PSE	0.908
	PI	0.845
	SP	0.830

Dependent Variable: KWP

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 5 diatas, dapat diketahui analisis data yang bisa disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak memiliki masalah dengan multikolinieritas. Hal ini terlihat dengan hasil yang di dapat dari nilai *tolerance value* > 0.01 dan nilai VIF < 10, maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel terbebas dari multikolinieritas antar variabel independen di dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas digunakan analisis dengan *uji glejser* dan uji grafik *scatterplot*. Persamaan regresi dari uji glejser adalah sebagai berikut : $|Ut| = \alpha + \beta X_t + vt$. Apabila variabel independen signifikan secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependen maka tidak terdapat indikasi terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat apabila dari probabilitas signifikasinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau > 0,05. Dengan melihat grafik *scatterplot* dapat diketahui dari nilai prediksi variabel independen dengan residunya. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar secara acak, maka indikasinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil *uji glejser* dan grafik *scatterplot* : (1) Model regresi yang baik jika semua variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat apabila dari probabilitas signifikasinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji glejser dapat dilihat pada tabel 6.

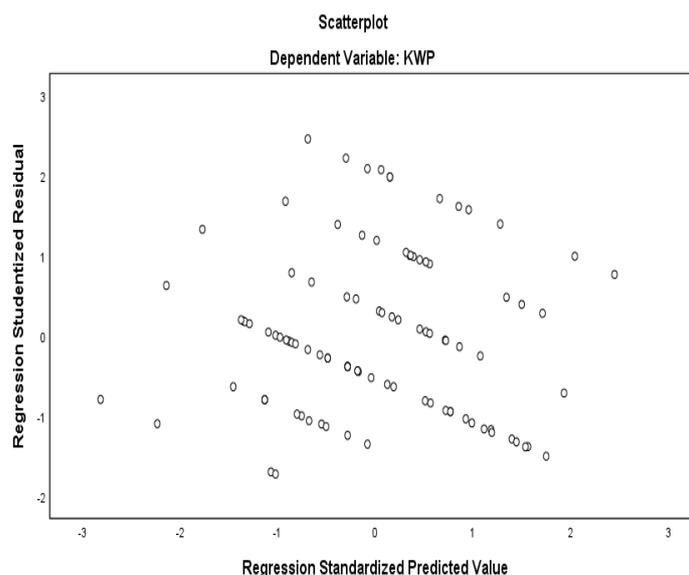
Tabel 6
Uji Glejser

Validitas	Sig.	Keterangan
Penggunaan Sistem E-Filing	0.459	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Pemahaman Internet	0.567	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Sosialisasi Perpajakan	0.505	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa semua variabel bebas dan moderasi mempunyai nilai signifikansi > dari tingkat signifikansi 5% atau > 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel bebas dan moderasi dalam penelitian ini dan data tersebut tergolong data yang baik.

Uji Scatterplot



Sumber: Kuesioner diolah, 2019
Gambar 2
Grafik Scatterplot

Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa grafik scatterplot yang ditampilkan untuk uji heteroskedastisitas. Dapat terlihat dari penyebaran titik-titik yang menyebar secara random atau acak atau tidak membentuk pola yang jelas, serta menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dalam persamaan ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan model layak digunakan.

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 7
Hasil Uji Model 1
Model Summary^b

Change Statistics							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1
1	.244 ^a	.059	.050	1.276	.059	6.179	1

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Sistem *E-filing*

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Hasil Uji Model

Berdasarkan hasil dari Tabel 7 nilai *R square* (R^2) sebesar 0.059. Hal ini berarti penggunaan sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif dan berpengaruh sebesar 5,9% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 94,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai F hitung 6.179 lebih besar dari F tabel 3,93 dan signifikansi 0,015 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 8
Hasil Uji Model 2
Model Summary^b

Change Statistics							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1
1	.469 ^a	.220	.195	1.174	.220	9.005	3

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Internet

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Hasil Uji Model

Berdasarkan hasil dari Tabel 8 nilai *adjusted R square* sebesar 0,195. Hal ini berarti bahwa pemahaman internet memoderasi pengaruh penggunaan sistem *e-filing* sebesar 19,5% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 80,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai F hitung 9,005 lebih besar dari F tabel 3,09 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 9
Hasil Uji Model 3
Model Summary^b

Change Statistics							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1
1	.445 ^a	.198	.173	1.190	.198	7.922	3

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Hasil Uji Model

Berdasarkan hasil dari Tabel 9. nilai *adjusted R square* sebesar 0,173. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh penggunaan sistem *e-filing* sebesar 17,3% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 82,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai F hitung 7,992 lebih besar dari F tabel 3,06 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis 1

Dalam menguji hipotesis 1 dilakukan dengan uji regresi linier sederhana. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis 1

Variabel	Koefesien Regresi	t	Sig.	R Square	F Hitung	Sig. F
Konstanta	9,343	7.053	0,000			
PSE	0,132	2.486	0,015	0,059	6,179	0,015

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Hasil Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 9,343 dan koefisien regresi penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,132. Dari hasil tersebut, dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut: (1) $KWP = \alpha + \beta PSE$; (2) $KWP = 9,343 + 0,132 PSE$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui jika variabel penggunaan sistem *e-filing* dianggap nol, maka nilai kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 9,343. Apabila penerapan sistem *e-filing* mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,132. Berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Hipotesis 2

Dalam menguji hipotesis 2 dilakukan dengan uji *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Hasil perhitungan dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 11
Hasil Uji Hipotesis 2

Variabel	Koefesien Regresi	T	Sig.	Adjusted R Square	F Hitung	Sig. F
Konstanta	31,394	-2.128	0,036			
PSE	-1,591	2.691	0,008	0,195	9,005	0,000
PI	-2,107	2.836	0,006			
PSE*PI	0,076	-2.549	0,012			

Sumber: Kuesioner diolah, 2019

Hasil Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan Tabel 11 diperoleh persamaan untuk hipotesis 2 sebagai berikut: (1) $KWP = \alpha + \beta_1 PSE + \beta_2 PI + \beta_3 PSE*PI$; (2) $KWP = 31.394 - 1.591 PSE + 2.107 PI + 0.076 PSE*PI$. Hipotesis 2 diterima atau dengan kata lain sosialisasi perpajakan dapat digunakan sebagai variabel pemoderasi dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis 3

Dalam menguji hipotesis 3 dilakukan dengan uji *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Hasil perhitungan dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 12
Hasil Uji Hipotesis 3

Variabel	Koefesien Regresi	t	Sig.	Adjusted R Square	F Hitung	Sig. F
Konstanta	-18,824	-1.419	0,064			
PSE	1,077	2.055	0,043	0,173	7,992	0,000
SP	1,784	2.218	0,029			
PSE*SP	-0.060	-1.906	0,069			

Sumber: Data primer diolah, 2019

Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa diperoleh persamaan untuk hipotesis 3 sebagai berikut: (1) $KWP = \alpha + \beta_1 PSE + \beta_2 SP + \beta_3 PSE*SP$; (2) $KWP = -18,824 + 1,077 PSE + 1784 SP - 0,0060 PSE*SP$. Hipotesis 3 tidak diterima atau dengan kata lain sosialisasi perpajakan tidak dapat digunakan sebagai variabel pemoderasi dalam penelitian ini.

Pembahasan

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

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0.132 yang memiliki arah positif, yang memiliki arti apabila penggunaan sistem *e-filing* naik sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 0.132. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah penggunaan sistem *e-filing*, dan semakin diterimanya sistem *e-filing* oleh masyarakat khususnya wajib pajak dalam membantu pelaporan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Selain itu, berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) 0.059 yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan mempengaruhi sebesar 5,9% terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sisanya sebesar 94,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman internet merupakan moderasi semu (*quasi moderator*) yang dapat memperkuat pengaruh penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dan selain itu pemahaman internet dapat menjadi variabel independen. Penggunaan sistem *e-filing* akan memberikan pengaruh positif tetapi tidak dominan terhadap kepatuhan wajib pajak karena penggunaan sistem *e-filing* adalah salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan teori TAM Davis (1989), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing* akan membantu dalam pelaporan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu tidak mudah digunakan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Novariyanti *et al.* (2016), Agustiniingsih (2016), Rahayu dan Kurnia (2010), Husnurrosyidah dan Suhadi (2017), Mendra (2017),

Pratami *et al.* (2017) yang menemukan bahwa penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik penggunaan sistem *e-filing* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh antara Penggunaan Sistem E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan pemahaman internet berpengaruh positif atau memperkuat pengaruh penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F hitung 9,005 yang lebih besar dari F tabel 3,09 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien variabel penggunaan sistem *e-filing* sebesar -1.591 dengan signifikansi 0,008 yang memiliki arti apabila penggunaan sistem *e-filing* naik sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak turun sebesar 1,591. Variabel pemahaman internet memberikan nilai koefisien sebesar -2,107 dengan signifikansi 0,006 yang memiliki arti apabila sosialisasi perpajakan naik sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak turun sebesar 2,107. Variabel pemoderasi (interaksi antara penggunaan sistem *e-filing* dan pemahaman internet) memberikan nilai koefisien 0,076 dengan signifikansi 0,012 mengindikasikan bahwa efek moderasi yang diberikan adalah positif, artinya apabila penggunaan sistem *e-filing* dan pemahaman internet naik sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 0,076. Selain itu, berdasarkan hasil *adjusted R square* 0,195 menunjukkan pemahaman internet memoderasi pengaruh penggunaan sistem *e-filing* sebesar 19,5% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 80,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Penelitian ini sesuai dengan teori kognitif Dahar (1988:24), fokus utama teori ini yaitu dapat merubah pandangan atau pola berfikir, dapat memberikan pemahaman dan dapat memecahkan suatu masalah melalui suatu aktifitas. Ketika wajib pajak paham terhadap internet maka mereka dapat menggunakan internet tersebut untuk mencari informasi secara luas mengenai sistem *e-filing* dan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat merubah pola berfikir mereka dan ketika wajib pajak paham terhadap internet maka hal itu dapat membantu mereka dalam mengoperasikan sistem *e-filing* dengan baik dan benar sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Novariyanti *et al.* (2016), Mendra (2017) menemukan bahwa pemahaman internet berpengaruh positif terhadap hubungan antara penggunaan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak, dan pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pemahaman internet yang dimiliki wajib pajak maka akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* sehingga semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh antara Penggunaan Sistem E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif atau memperlemah pengaruh antara penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F hitung 7,992 yang lebih besar dari F tabel 3,09 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien variabel penggunaan sistem *e-filing* sebesar 1,077 dengan signifikansi 0,043 yang memiliki arti apabila penggunaan sistem *e-filing* turun sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 1,077. Variabel sosialisasi perpajakan memberikan nilai koefisien sebesar 1,784 dengan signifikansi 0,029 yang memiliki arti apabila pemahaman internet turun sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 1,784. Variabel pemoderasi (interaksi antara penggunaan sistem *e-filing* dan sosialisasi perpajakan) memberikan nilai koefisien -0,060 dengan signifikansi 0,060 mengindikasikan bahwa efek moderasi yang diberikan adalah negatif, artinya apabila penggunaan sistem *e-filing* dan

sosialisasi perpajakan turun sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak turun sebesar -0,060 Selain itu, berdasarkan hasil *adjusted R square* 0,173 menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memoderasi pengaruh antara penggunaan sistem *e-filing* sebesar 17,3% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 82,7% tidak dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Menurut Winerungan (2013) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh atau berpengaruh negatif terhadap perubahan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai perpajakan dari wajib pajak itu sendiri. Serta kurangnya kesadaran dari wajib pajak akan pentingnya membayar pajak untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kurang masifnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak melalui unit kerjanya yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga kurangnya sosialisasi perpajakan secara langsung ataupun tidak langsung membawa dampak pada kurangnya pengetahuan perpajakan wajib pajaknya sehingga dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Melalui penelitian ini, diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dengan unit kerjanya yaitu KPP yang tersebar di seluruh Indonesia khususnya KPP Pabean Cantikan Surabaya dapat lebih mempermudah sistem administrasi perpajakan modern terutama sistem *e-filing* dan dapat memberikan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat baik sosialisasi mengenai informasi seputar perpajakan maupun sosialisasi mengenai pelatihan dalam menerapkan sistem administrasi perpajakan, serta diharapkan wajib pajak agar dapat memanfaatkan teknologi internet sebaik mungkin untuk mencari informasi mengenai sistem dan peraturan pajak yang berlaku, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran sebagai berikut: (1) Bagi wajib pajak untuk memaksimalkan pelaporan SPT sebaiknya wajib pajak menggunakan *e-filing* agar semakin mudah dalam melaporkan SPT sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak; (2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan dalam meningkatkan sistem penggunaan *e-filing* perlu dilakukan pemaksimalan penyuluhan, sosialisasi dan memberikan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan. Kemudian perlu meningkatkan pelayanan yang optimal bagi wajib pajak agar kesadaran perpajakan oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkat; (3) Bagi peneliti yang akan datang dapat memperluas lingkup penelitian dengan menambah objek penelitian yang lingkungannya tidak hanya di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan saja, serta memperbanyak sampel dan menambah variabel penelitian lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat menghambat hasil penelitian, antara lain sebagai berikut: (1) Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dalam pengumpulan data, sehingga data bersifat subyektif serta cara berpikir responden wajib pajak dalam menjawab pernyataan tidak dapat dianalisa secara luas. Hal ini dapat menimbulkan bias apabila persepsi responden berbeda dengan kondisi yang sesungguhnya. Peneliti lain juga dapat menambahkan metode lainnya dalam pengumpulan data sehingga data yang dihasilkan dapat lebih akurat; (2) Penelitian ini hanya dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk Kantor Pelayanan Pajak di daerah lain; (3) Dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel saja sehingga variabel-variabel tersebut belum dapat menjelaskan secara maksimal mengenai faktor-faktor yang dapat menyebabkan wajib pajak patuh dengan adanya sistem *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningih, W. 2016. "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta". *Jurnal Nominal* 5 (2) : 107-122 .
- Ahmadi, C. dan D. Hermawan. 2013. "E-Business dan E-Commerce".: Penerbit Andi. Yogyakarta
- Ajzen, I., and M. Fishbein. 1980. *Understanding attitudes and Predicting Social Behavior*.NJ: Prentice Hall. New Jersey.
- Ajzen, I., 1988, *Attitudes, Personality, & Behaviour*, Dorsey Press: Chicago.
- Ajzen, I., 1991, *The Theory of Planned Behaviour*. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes* 50: 179-211.
- Andinata, M. C. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi kasus Pada KPP Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, (2),2.
- Bambang dan Lina. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. PT. RajaGrafindo Persada : Depok.
- Dahar, R.W. 1988. *Teori- teori Belajar*. P2LPTK: Jakarta.
- Davis, F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly* 13 (5) : 319-339
- Desmayanti, Esy. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-Filing* oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara *Online* dan *Realtime* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012.
- Dewi, A.A., K. Ratih. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing. Skripsi.Fakultas Ekonomi.Universitas Diponegoro. Tembalang.
- Dharma dan Suardana. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*; 2014: 340-353
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Bee Media Indonesia. Jakarta
- Handayani, K. Ratna dan S. Tambun. 2016. "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderating". *Media Akuntansi Perpajakan* 1 (2) : 59-73.
- Heider, F. 1958. *The psychology of Interpersonal Relations*. Wiley. Newyork.
- Husnurrosyidah dan Suhadi. 2017. "Pengaruh E-filing, E-biling, dan E-faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus". *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan* 1 (1) : 97-106.
- Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. *Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing)*. 14 Mei 2004. Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- Mendra, N. P. Y. 2017. "Penerapan Sistem E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pemahaman Internet". *Jurnal Riset Akuntansi* 7 (2) : 222-234.
- Novariyanti, Rima, Herawati, dan M. Hamdi. 2016. "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Bukittinggi. *E- Journal Universitas Bung Hatta* 9 (1) .
- Pandiangan, L. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UUU Terbaru*. PT Elek Media Komputindo. Jakarta
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER -1/PJ/2014. *Tentang Tata Cara Penyampaian*

- Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Menggunakan *E-filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak. 06 Januari 2014. Direktorat Jenderal Pajak.
- Pratami, K.A.W Luhputu, E. S. Niluhgede, dan M. A. Wahyuni. 2017. "Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja". *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha* 7 (1).
- Rahayu, dan S . Kurnia . 2010. *Perpajakan-Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sudijono, A. 2005. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Paja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Edisi 3. *Metode Penelitian pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Wahono, S. 2012. *Teori dan Aplikasi: Mengurus Pajak itu Mudah*. Gramedia Direct: Mojokerto.
- Winerungan, L.O. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA* 1 (3) 960-970
- Wiyono, A. S. 2008. Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 11 (2), h.117132. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- <https://www.jpnn.com/amp/news/daripada-antre-laporkan-spt-tahunan-pakai-e-filing-saja>. 07 Maret 2019 (09:03)