

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

Viola Septia Nilla
vseptianilla@gmail.com
Dini Widyawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA)

ABSTRACT

The change of the tax administration system is caused by the technology development. It is proven by the service system maintenance of the tax office that the change the offline service into online service by applying the e-billing system. This study aims to test the impact of the e-billing system implementations, the tax knowledge, and the taxpayer awareness toward the taxpayers' liability. This study applies quantitative research, that the results are collected by distributing the questionnaire which produce primary data for the research. The study applies multiple linear regression with SPSS program. The population of this study are the personal taxpayers of the Pratama tax office in Gubeng, Surabaya. The sample of this study applies the Accidental Sampling and collect 80 respondents. The data of this study are the questionnaire with 1-5 likert scale. The result of this study shows that the e-billing system implementation gives positive impact to the tax liability, the tax knowledge gives positive impact to the liability. On the other hand, the taxpayers' awareness dose not impact the tax liability.

Keyword: e-billing system, tax knowledge, taxpayers awareness, tax liability

ABSTRAK

Perubahan sistem administrasi perpajakan disebabkan oleh perkembangan teknologi yang kian lama semakin berkembang pesat. Hal ini dibuktikan dengan diperbaikinya sistem pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan mengubah pelayanannya dari *offline* menjadi *online* dengan menggunakan sistem *e-billing*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, hasil dari penyebaran kuisioner menghasilkan data primer yang akan diolah nantinya. Model regresi yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gubeng Surabaya. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling* dan memperoleh 80 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner dengan skala likert 1-5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah dan sebagai peningkatan pembangunan negara. Pajak merupakan sumber dana yang berasal dalam negeri dan digunakan sebagai pembiayaan pembangunan suatu negara. Tanpa pajak suatu negara tidak dapat menjalankan pembangunan pemerintahannya. Pajak digunakan sebagai pembiayaan beberapa fasilitas umum suatu Negara. Menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1), "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Peran pajak sangat penting dalam pembangunan nasional guna mensejahterahkan rakyat Indonesia, memang penerimaan pajak tidak langsung dapat dirasakan oleh rakyat akan tetapi dapat membantu pemerintah dalam membangun dan memajukan negara. Di Negara Indonesia sendiri banyak dijumpai beberapa manfaat yang dapat kita rasakan dari pajak seperti fasilitas umum transportasi, fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas sarana pendidikan, dan sarana prasarana lainnya yang mungkin kita temukan di kehidupan sehari-hari.

Terdapat dua macam fungsi pajak sebagai penerimaan negara, yaitu diantaranya Fungsi pendanaan (*budgetair*) dan Fungsi mengatur (*regulair*). Di Indonesia Fungsi pendanaan (*budgetair*) berfungsi sebagai sumber dana bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Ditunjukkan dengan masuknya Pajak ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Sedangkan Fungsi mengatur (*regulair*) berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh: PPNBM, Pajak Ekspor 0% dan lain-lain (Sri dan Suryo, 2006:4). Dalam menjalankan tugas rutin negara, negara membutuhkan biaya untuk melaksanakan pembangunan. Biaya tersebut dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Sejatinya pajak digunakan untuk pembiayaan negara seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan sebagainya. Pemerintah juga berperan mengatur pertumbuhan ekonomi dalam penerimaan pajak.

Sedangkan Menurut Mardiasmo (2009:7-8), dalam pemungutan pajak ada 3 sistem yaitu, *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, dan *With Holding System*. *Official Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pembayaran pajak yang terutang oleh wajib pajak. *Self Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang diberikan kepada wajib pajak berupa wewenang untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak tersebut. *With Holding System* adalah suatu sistem yang diberikan kepada pihak ketiga berupa wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak tersebut. Diharapkan pertumbuhan pembangunan dapat meningkat dari tahun-tahun sebelumnya diimbangi dengan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dari sektor pajak.

Sebelum adanya reformasi perpajakan kegiatan perpajakan dilakukan secara manual mulai dari pengisian, pelaporan, dan pembayaran dilakukan dengan datang langsung ke kantor pajak. Namun, saat ini Direktorat Jenderal Pajak melakukan transformasi dalam pelayanan pajak dengan melakukan administrasi modern perpajakan di setiap pelaksanaan pelayanan perpajakan yang bisa memberi akses berupa kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Perubahan system administrasi perpajakan disebabkan oleh perkembangan teknologi yang kian lama semakin berkembang pesat. Hal ini dibuktikan dengan diperbaikinya sistem pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan mengubah pelayanannya dari *offline* menjadi *online* dengan menggunakan sistem *e-billing*. Diharapkan dapat membantu jalannya proses pembayaran pajak di seluruh Indonesia. Sehingga tidak ada alasan bagi wajib pajak untuk tidak membayar kewajiban pajaknya.

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah strategi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan, (Carolina, 2009:7). Menurut Istanto (2010:77), seseorang yang memiliki pengetahuan pajak yang luas dan salah satunya pengetahuan pentingnya pajak yang digunakan negara untuk kepentingan publik, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang, maka semakin besar pula motivasi untuk membayar pajak. Menurut Fitriani (2017), masih banyak Wajib Pajak yang belum paham atau mengerti dengan peraturan pajak yang berlaku. Kurang pemahannya Wajib Pajak dapat mengakibatkan minimnya keinginan untuk melaksanakan

kegiatan perpajakannya, sehingga berdampak pada Penerimaan Negara. Pengetahuan yang rendah akan memicu kesadaran yang semakin berkurang sehingga akan sulit bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban apabila mereka tidak memiliki pengetahuan akan pajak.

Menurut Nasution (2006:7), Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam memahami dan mau melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak serta melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak (Muliari dan Setiawan, 2010). Rendahnya kesadaran dalam membayar pajak masih cukup tinggi. Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh Nugroho *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi.

Menurut data yang terdapat di KPP Pratama Surabaya Gubeng, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami fluktuasi dalam lima tahun berakhir. Pada tabel 1 menjelaskan tentang tingkat kepatuhan WPOP yang berada di KPP Pratama Surabaya Gubeng dari tahun 2016-2020.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gubeng Surabaya
Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah yang Menyampaikan SPT	Presentasi Kepatuhan WPOP(%)
2016	40.860	17.879	43,7%
2017	32.761	26.627	81,2%
2018	35.420	30.723	85,4%
2019	38.371	17.879	46,5%
2020	28.120	17.273	61,4%

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng, 2020

Pada Tabel 1, menunjukkan Jumlah WPOP yang terdaftar pada tahun 2016 mencapai angka yang cukup tinggi daripada tahun-tahun setelahnya, akan tetapi hal tersebut tidak diimbangi dengan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pembayaran atau melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dapat dilihat, masih banyak WPOP yang tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak baik itu membayar pajak, melapor, maupun menghitung pajak.

Menurut Setiadi, 2010 (dalam Pratami *et al.* 2017), dalam upaya menilai keberhasilan penerimaan pajak ada beberapa sasaran administrasi perpajakan seperti, (1) meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, (2) melaksanakan ketentuan perpajakan untuk mendapatkan penerimaan semaksimal mungkin dengan biaya yang optimal. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari wajib pajak tersebut mendaftarkan diri, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan), kepatuhan dalam membayar pajak.

Menurut Doran (2009), harus adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya demi memenuhi target pajak yang diinginkan negara. Banyak permasalahan perpajakan, seperti masih banyak masyarakat yang enggan membayar pajak padahal membayar pajak di masa sekarang sangat mudah karena sudah dapat membayar pajak secara *Online* dan dapat dilakukan dimana saja. Masyarakat beranggapan bahwa pajak yang telah mereka keluarkan akan disalahgunakan, maka banyak masyarakat enggan membayar pajak. Sebenarnya, jika rakyat tidak mau membayar pajak maka imbasnya akan berdampak pada penerimaan negara yang menurun dan tidak sesuai target maka pembangunan negara tidak akan berjalan dengan lancar.

Oleh karena itu, dari beberapa permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang menjelaskan tentang pengaruh pemahaman atas perpajakan diatas mengingat kesadaran perpajakan masih begitu rendah. Beberapa penelitian-penelitian terdahulu menyebutkan hasil yang berbeda-beda terhadap kesadaran wajib pajak ada penelitian yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh kepada kepatuhan namun ada juga yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak, dari situ peneliti ingin menguji apakah benar bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban sebab dari peneliti sebelum-sebelumnya menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi. Maka peneliti akan melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Penerapan E-Billing Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Diharapkan dapat menemukan kunci dari permasalahan perpajakan yang ada dan dapat menambah pengetahuan seputar perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah penerapan e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (3) Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) Untuk menguji pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa perilaku untuk melakukan sesuatu ditentukan oleh individu masing-masing yang disebabkan oleh niat dari individu tersebut untuk melakukan suatu tindakan atas kemauan diri sendiri (Ajze, 1991). Adanya pengaruh tersebut menjadikan individu tersebut menjadi patuh atau tidak patuh terhadap aturan perpajakan. Niat itu sendiri disebabkan 3 faktor, antara lain: (1) Keyakinan normatif atau *normative belief* adalah keyakinan dari individu tentang harapan normative terhadap orang lain yang memotivasi individu untuk memenuhi harapan tersebut. Harapan normatif inilah yang akan membentuk suatu keyakinan terhadap wajib pajak dan sekaligus memotivasi wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan. (2) Keyakinan berperilaku atau *behavioral belief* adalah keyakinan dari individu tentang hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut dapat berdampak positif atau negatif. (3) Keyakinan kontrol atau control belief adalah keyakinan yang mendukung atau menghambat dalam berperilaku yang akan dilakukan dan persepsinya tentang hal-hal yang mendukung atau menghambat dalam berperilaku individu tersebut. kontrol perilaku dalam hal ini adalah keyakinan wajib pajak tentang sistem internal pengawasan dari Direktorat Jenderal Pajak untuk menyakinkan mereka bahwa internal kontrol Direktorat Jenderal Pajak sudah berjalan baik dan akan menimbulkan keyakinan atas patuh atau tidaknya wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Definisi Pajak

Pengertian pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1), Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi

sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Andriani, 2000 (dalam Priantara, 2012:2) Pajak adalah iuran oleh rakyat kepada negara (dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayar menurutperundang-undangan, dengan tidak memperoleh prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk gunanya adalah untuk mebiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang menjadi tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut Soemahamidjaja, 2011 (dalam Waluyo, 2017:3), pajak adalah iuran wajib berupa barang atau uang yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hokum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Jenis Pajak

Terdapat penggolongan pajak serta jenis-jenis pajak dalam Priantara (2012:3) dijelaskan jenis-jenis pajak ada 3 yaitu (1) Menurut golongan, pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung adalah pajak yang dibebankan kepada wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar pajaknya dan tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH). Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dialihkan kepada orang lain. Pajak ini dipungut oleh wajib pajak yaitu berupa pengusaha kena pajak terlebih dahulu dan yang memikul beban pajak adalah pengguna jasa atas barang yang dihasilkan oleh wajib pajak tersebut. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM). (2) Menurut sifat, pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif adalah pajak yang utamanya memerhatikan subjek pajaknya dahulu, dan setelah itu menentukan objek pajaknya. Contoh: WP adalah PPh. Pajak objektif adalah pajak yang utamanya memerhatikan objek pajaknya dahulu, setelah itu menentukan subjek pajaknya. Contoh: PPN dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). (3) Menurut lembaga instansi pemungut pajak, pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dalam hal ini Kementrian Keuangan yakni Direktorat Jenderal Pajak, misal: PPh dan PPN. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah dibedakan menjadi dua, diantaranya pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Fungsi Pajak

Mardiasmo (2018), menjelaskan dua fungsi pajak, (1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*), berfungsi sebagai salah satu sumber dana yang diperoleh dari rakyat bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. (2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*), berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: pajak yang tinggi dikenakan pada minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras, dan pajak yang tinggi dikenakan pada barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup yang konsumtif.

Sistem Pemungutan Pajak

Beberapa sistem pemungutan pajak yang dijelaskan Waluyo (2017: 17) adalah (a) Sistem *Official Assesment*, merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerinah dalam menentukan besar pajak yang terutang, (b) Sistem *Self Assessment*, merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besar pajak yang ditanggung, (c) Sistem *Withholding*, merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga dalam memotong dan memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak tersebut.

Penerapan E-Billing

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, *e-billing* merupakan sistem pembayaran pajak yang memberikan kemudahan melalui metode pembayaran secara elektronik berbasis aplikasi. E-

billing adalah salah satu transformasi sistem administrasi perpajakan yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-359/PJ/2013 tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak dalam Rangka Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*E-Billing System*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara. Seluruh Kantor Pelayanan Pajak turut serta dalam pelaksanaan uji coba penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*E-Billing*) terhitung sejak tanggal 12 April 2013. Menurut Bandiyono dan Septiana (2018), latar belakang dibuatnya sistem *e-billing* sebagai pembayaran pajak secara elektronik adalah (1) Menerapkan metode pembayaran secara elektronik yang sudah berkembang dan kian populer di kalangan masyarakat. Metode pembayaran ini dapat diakses lewat smartphone masing-masing. Mereka dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa terjebak antrian, (2) Meminimalisir kesalahan input oleh teller. Menurut survei Kementerian Keuangan terdapat catatan bahwa 50,3% kesalahan terjadi karena salah *entry* di teller, sehingga ada proses koreksi administrasi di belakarnya, (3) Sistem yang lebih baik. Data penerimaan negara diterima secara *real time*.

Tatacara dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing* diantaranya, (1) Melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui website <http://sse.pajak.go.id> untuk mendapatkan identitas sebagai pengguna (user id) dan mendapatkan PIN, yang nantinya akan digunakan sebagai identitas wajib pajak saat membayar kewajiban perpajakannya, (2) Membuat kode billing dengan memasukkan identitas pengguna dan PIN yang telah terdaftar untuk dapat menginput setoran pajak. Setelah kita menginput setoran pajak kita akan mendapatkan kode billing namun kode billing hanya dapat berlaku 48 jam dari diaktifkannya kode billing tersebut, dan setelah itu akan terhapus secara otomatis yang menyebabkan pengguna tidak dapat memakai kode billing tersebut. Jika pengguna tidak dapat menggunakan kode billing tersebut, pengguna dapat membuat kode billing baru lagi, (3) Pembayar menggunakan kode *e-billing* yang telah didapatkan dan sudah dapat dibayarkan kepada teller/pos dengan menyerahkan kode billing tersebut atau memasukkan kode billing melalui ATM atau internet banking yang disediakan oleh Bank atau sarana lain seperti autodebet, (4) Menerima bukti pembayaran atas pembayaran pajak melalui penerapan sistem *e-billing*. Bukti pembayaran tersebut sudah otomatis didapatkan setelah melakukan pembayaran dan dapat dijadikan arsip bukti pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Setelah mendapatkan *kode billing*, dan melakukan transaksi pembayaran di ATM atau internet banking, Wajib Pajak akan mendapatkan bukti setoran berupa BPN (Badan Penerimaan Negara) dalam bentuk, (1) Dokumen bukti pembayaran yang diterbitkan Bank/Pos Persepsi, (2) Struk bukti transaksi dari ATM dan EDC, (3) Dokumen elektronik dari *Internet Banking*, (4) Teraan BPN (Badan Penerimaan Negara) pada SSP/SSP PBB (Surat Setoran Pajak untuk Pajak Bumi dan Bangunan).

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah strategi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan (Carolina, 2009:7). Pengetahuan perpajakan dan pemahaman pajak menurut Rahayu (2010:140), wajib pajak harus meliputi: (1) Mengerti dan memahami tentang ketentuan umum dalam pelaksanaan perpajakan serta tata cara perpajakan yang meliputi cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda, sanksi, pelaporan SPT, dan batas waktu pembayaran pajak, (2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, (3) Pengetahuan fungsi perpajakan.

Menurut Istanto (2010:77), seseorang yang memiliki pengetahuan pajak yang luas dan salah satunya pengetahuan pentingnya pajak yang digunakan negara untuk kepentingan

public, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang, maka semakin besar pula motivasi untuk membayar pajak. Menurut Fitriani (2017), masih banyak Wajib Pajak yang belum paham atau mengerti dengan peraturan pajak yang berlaku. Kurang pemahannya Wajib Pajak dapat mengakibatkan minimnya keinginan untuk melaksanakan kegiatan perpajakannya, sehingga berdampak pada Penerimaan Negara.

Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Nasution (2006:7), Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam memahami dan mau melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak serta melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak menurut Darmayanti (2004), adalah kesadaran yang dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya ditunjukkan melalui pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan oleh wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajak. Menurut Irianto (2005: 36), Indikator kesadaran wajib pajak adalah: (1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, (2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, (3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Wajib pajak yang sadar mengenai kewajiban perpajakan menurut Anggraeni (2007), (1) Memperoleh NPWP, Wajib Pajak secara aktif mendaftarkan diri ke KPP setempat, (2) Wajib Pajak mengambil sendiri formulir SPT di cabang KPP setempat, (3) Wajib Pajak melalui pengisian SPT, menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak penghasilan terutang tanpa bantuan fiskus, (4) Wajib Pajak secara aktif menyetor dan melaporkan formulir SPT secara tepat waktu, tanpa harus ditagih oleh pihak fiskus. Kesadaran perpajakan merupakan kerelaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya (Suhardito dan Sudibyo, 1999 dalam Nugroho *et al.*, 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi Wajib Pajak menurut Undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat (2), menjelaskan bahwa pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemungut pajak, dan pemotong pajak memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak, Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa kepatuhan berarti tunduk dan patuh pada ajaran maupun aturan. Sedangkan, menurut Rahman (2010:32), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan antara lain: (1) Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara formal yang sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku, (2) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal.

Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh

Menurut keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 dan perubahan terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan nomor dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Kriteria wajib pajak yang patuh adalah, (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, (2) Tidak mempunyai tunggakan segala jenis pajak,

kecuali atas tunggakan pajak yang memiliki izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, (4) Tidak pernah dipidana atas tindak criminal di bidang perpajakan.

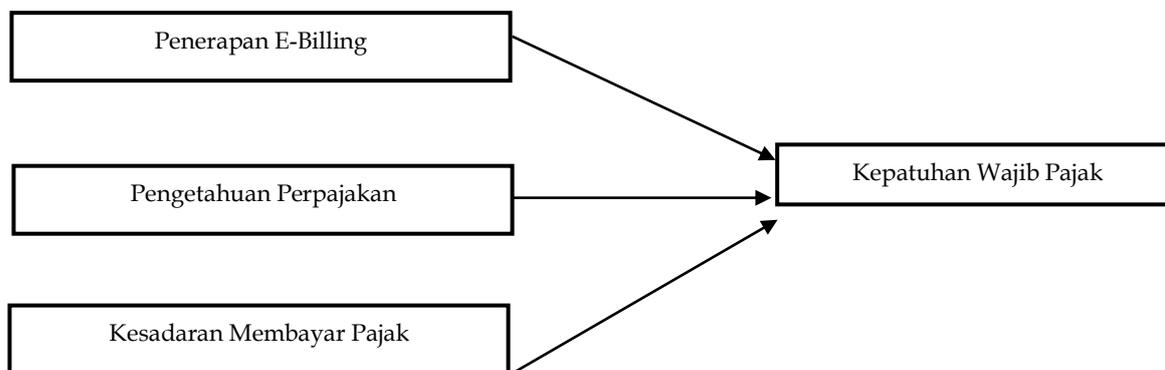
Kepatuhan Wajib Pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor 89/PJ/2009. Adapun kriteria wajib pajak efektif adalah, (1) Menyampaikan SPT Masa atau SPT Tahunan dengan tepat waktu, (2) Melakukan pembayaran pajak, (3) Melaporkan kegiatan usaha wajib pajak, (4) Alamat wajib pajak.

Upaya Pemerintah untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya diterapkannya sistem pembayaran secara elektronik. Namun pemerintah masih terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tentu bukan hal yang mudah untuk meyakinkan khalayak akan pentingnya pajak. Berikut beberapa upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk dapat terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik secara ekstensifikasi maupun intensifikasi yaitu (1) Menerbitkan serta mengirimkan surat teguran, imbauan, dan surat tagihan pajak, (2) Memberikan sosialisasi pajak yang menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan, (3) Menyampaikan ucapan terima kasih kepada wajib pajak yang mengirimkan SPT Tahunan tepat waktu, (4) Memberikan masyarakat kesadaran pajak merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sehingga berdampak terhadap peningkatan penerimaan negara dari sector pajak (www.pajak.go.id).

Rerangka Pemikiran

Peneliti menjelaskan secara sederhana pengaruh penerapan *e-billing*, pengetahuan pajak, dan kesadaran membayar pajak diduga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. adapun model penelitian pada gambar dibawah ini.



Gambar 1
Model Penelitian

Penelitian Terdahulu

Penelitian Sari (2019) yang berjudul Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Moderasi Pemahaman Perpajakan Pada KPP Pratama Gubeng Surabaya. Hasil penelitian dengan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Maulidya (2019) yang berjudul Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Surabaya Gubeng). Hasil dari

penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Pratami *et al.*, (2017) yang berjudul Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa penerapan *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Aryati dan Putritanti (2016) yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil analisis dan hipotesis menunjukkan bahwa variabel sistem administrasi modern pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Penelitian Astana dan Merkusiwati (2017) yang berjudul Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Penelitian Nugroho *et al.*, (2016) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). Hasil penelitian menunjukkan kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan. Kesadaran perpajakan, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap angka kepatuhan perpajakan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-billing* merupakan sistem pembayaran pajak yang memberikan kemudahan melalui metode pembayaran secara elektronik berbasis aplikasi. Penerapan *e-billing* ini bisa memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya penerapan *e-billing* diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh dalam sistem penerimaan perpajakan di Indonesia. Indonesia sendiri telah menganut sistem *self assessment* dimana dalam melaksanakan kewajibannya wajib pajak memperoleh hak dan kewajiban untuk menghitung, melapor, dan membayar pajak.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, persamaan ditunjukkan juga dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Warda (2020), menyatakan hasil yang sama yaitu penerapan sistem administrasi *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ketiga oleh Desyanti (2020), hasilnya penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya hanya terdapat pada wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak UMKM namun sama-sama menunjukkan hasil pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Penerapan Sistem *E-Billing* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah strategi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan, (Carolina, 2009:7). Informasi pajak digunakan sebagai dasar wajib pajak untuk bertindak, dalam mengambil keputusan, dan menempuh arah maupun strategi tertentu berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan disebut pengetahuan perpajakan, (Mulya, 2012:15). Sedangkan menurut Jayanti (2017), Pemahaman perpajakan merupakan pengetahuan dan pemikiran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Bagi wajib pajak pengetahuan perpajakan digunakan sebagai dasar berpikir dan bertindak akan apa yang akan diambil oleh wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan membayar pajak dikarenakan wajib pajak telah paham mengenai peraturan pajak yang berlaku. Sehingga, semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, dan dapat berpengaruh sebaliknya.

Hasil penelitian oleh Pradyana dan Prena (2019), menunjukkan dimana pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian dari Khasanah (2016), Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dari penjelasan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂: Pengetahuan Perpajakan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam memahami dan mau melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak serta melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2006:7). Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang secara sukarela dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan menurut Muliari, 2009 (dalam Astana dan Merkusiwati, 2017).

Menurut Khasanah (2016), memperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan juga menurut Mintje (2016), kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃: Kesadaran Membayar Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian dengan kuantitatif dalam bentuk penelitian survei. Penelitian kuantitatif bertujuan menunjukkan hubungan antar variabel satu dengan variabel lainnya, menguji teori dan menarik generalisasi yang mempunyai nilai prediktif, (Sugiyono, 2016:14). Peneliti menggunakan variabel independen penerapan e-billing, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan, dimana variabel independen tersebut akan diuji apakah memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

Gambaran Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas atau karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti, dipelajari, lalu diambil kesimpulannya. Sedangkan menurut Morissan (2012:19), Populasi adalah sebagai suatu kumpulan subjek, konsep, variabel, atau fenomena. Peneliti dapat meneliti setiap anggota dari kumpulan populasi untuk mengetahui sifat populasi yang

bersangkutan. Wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya adalah subjek populasi dari penelitian ini.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel peneliti memilih untuk menggunakan Teknik *Accidental Sampling*, yaitu penentuan jumlah sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan atau incidental telah bertemu dengan peneliti, orang tersebut sesuai dan cocok dengan kriteria sumber data yang dicari, (Sugiyono, 2016). Menurut Sugiyono (2016), menyatakan bahwa, (1) Ukuran sampel dalam penelitian yang layak yaitu 30 sampai 50, (2) Bila sampel dibagi dalam kategori jumlah maka jumlah anggota sampel pada setiap kategori minimal 30, (3) Dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (koreksi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti, (4) Penelitian eksperimen sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel dalam penelitian masing- masing 10 sampai 30.

Jika penelitian ini menggunakan 3 variabel independen dan 1 variabel dependen maka jumlah sampel minimal yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah 40 sampel. Adapun kriteria sampel yang dipilih oleh peneliti adalah, (1) Wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Gubeng Surabaya, (2) Memiliki NPWP, (3) Sudah pernah melakukan pembayaran pajak menggunakan sistem *e-billing*, (4) Memiliki pekerjaan dan penghasilan sendiri, (5) Usia dari 20 tahunan sampai 65 tahunan, (6) Jenis kelamin wanita dan laki-laki, (7) Paham pengetahuan perpajakan dan aktif melaksanakan kewajiban pajak.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan data primer atau peneliti terjun langsung kelapangan untuk mengambil data dari wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Gubeng Surabaya, dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak ditempat. Peneliti akan mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah disajikan pada media angket yang tersedia dan meminta agar wajib pajak menjawab dengan apa adanya sesuai dengan keadaan wajib pajak tersebut. Sumber data primer menurut Sugiyono (2016) adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara lainnya atau tangan pertama). Dalam mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif digunakan skala likert. Skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item berupa pernyataan dan pertanyaan. Untuk dapat menganalisis masalah tersebutpeneliti memberikan angka pada jawaban. Daftar skala likert pada Tabel 2.

Tabel 2
Daftar Skala Likert

No	Uraian	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016)

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Terdapat 2 macam variabel yang ingin diteliti peneliti, yaitu variabel independen dan dependen untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut.

Variabel Independen

Sugiyono (2016), variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab penyebabnya atau variabel yang memengaruhi timbulnya variabel dependen. Variabel independen penelitian ini adalah penerapan *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan.

Variabel Dependen

Kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen dari penelitian ini. Rahayu (2010:138), menjelaskan bahwa kepatuhan berarti tunduk dan patuh pada ajaran maupun aturan.

Teknik Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan dalam memberikan penjelasan mengenai gambaran dari responden dan mengenai variabel penelitian yang digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi menunjukkan maksimal rata-rata (*mean*), minimal, median, dan standar deviasi dari setiap variabel.

Uji Kualitas Instrumen

Uji validitas digunakan dalam mengukur sah atau tidaknya suatu pertanyaan kuisioner. Kuisioner dapat dikatakan sah apabila pertanyaan pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan dikaji dengan menggunakan kuisioner tersebut. Dalam hal ini koefisien yang nilai signifikan lebih kecil 5% maka pertanyaan tersebut sudah sah sebagai indikator. Setelah pertanyaan tersebut valid maka dapat dilanjutkan dengan uji realibilitas.

Uji reabilitas adalah suatu konsistensi yang ditunjukkan melalui angka suatu alat ukur didalam kuisioner penelitian dalam mengukur objek yang sama (Ghozali, 2018). Kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu kuisioner dikatakan baik jika *Alpha Cronbach's* (α) > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal. Metode yang digunakan untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov test* dan grafik *normal probability plot of standardized residual*. Kriteria uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* adalah apabila nilai signifikan *kolmogorov-smirnov* > 0,05 maka data distribusi dapat dikatakan normal dan sebaliknya apabila nilai signifikan < 0,05 maka data distribusi tersebut dapat dikatakan tidak normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak multikolinearitas dengan mencari tahu besarnya inter kolerasi antar variabel bebasnya. Dapat dikatakan ada atau tidak adanya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* $\geq 0,10$ maka dikatakan multikolinearitas atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$.

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan lainnya. Deteksi ada dan tidaknya heterokedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot dengan melihat pola tertentu antara SRESID dan ZPRED.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linier antara dua lebih variabel independen dengan variabel dependen. Bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel independen (penerapan *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative, dan memprediksi nilai variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan analisis regresi berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$\text{Kewp} = a + \beta_1 \text{Pseb} + \beta_2 \text{Pep} + \beta_3 \text{Kemp} + e$$

Keterangan:

Kewp	: Kepatuhan Wajib Pajak
a	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi
Pseb	: Penerapan <i>E-Billing</i>
Pep	: Penerapan Perpajakan
Kemp	: Kesadaran Membayar Pajak
e	: Residual

Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi bertujuan untuk mengukur besaran kualitas dari model regresi yang telah terbentuk, yaitu kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Jika nilai pada R^2 semakin mengecil, maka adanya keterbatasan tingkat kemampuan menjelaskan antara variabel-variabel independen pada variasi variabel dependen. Dan apabila nilai R^2 mendekati satu, maka menyebabkan variabel-variabel independen memberikan seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi dari variabel dependen.

Uji Kelayakan (Uji F)

Uji Kelayakan F atau ketepatan pada model digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan terhadap model penelitian yang layak untuk diuji (Ghozali, 2018). Beberapa kriteria pengambilan keputusan pada uji kelayakan F adalah, (1) Jika nilai uji kelayakan model (*goodness of fit statistic*) $> 0,05$ maka H_0 ditolak berarti dapat dikatakan ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian dikatakan belum tepat, (2) Jika nilai uji kelayakan model (*goodness of fit statistic*) $< 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti model mampu memprediksikan nilai observasi sehingga model penelitian dapat dikatakan sudah tepat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis atau uji t digunakan untuk menghitung koefisien regresi secara individu. Sehingga dapat diketahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak sehingga dapat mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Uji t dengan menggunakan software SPSS dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan kriteria pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t value $< 0,05$ yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen maka hipotesis dapat diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistika yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data menjadi sebuah informasi yang lebih jelas serta mudah dipahami

yang memberikan gambaran mengenai penelitian dan mengenai variabel penelitian yang digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi menunjukkan maksimal rata-rata (*mean*), minimal, median, dan standar deviasi dari setiap variabel. Hasil penelitian statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pseb	80	21	40	33,88	4,058
Pep	80	18	35	28,72	3,565
Kemp	80	10	30	25,21	3,606
Kewp	80	22	40	32,40	4,619
Valid N (Listwise)	80				

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3, menunjukkan bahwa N atau jumlah data setiap variabel yang valid berjumlah 80, dari 80 data sampel Kewp, nilai minimum sebesar 22, nilai maksimum sebesar 40, diketahui mean sebesar 32,40, serta nilai standar deviasi sebesar 4,619 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasinya sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata. Pseb, dari 80 sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 21, nilai maksimum 40, nilai mean 33,88, dan nilai standar deviasi sebesar 4,058. Nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata. Pep, dari 80 sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum sebesar 35, diketahui nilai mean 28,72, sedangkan nilai standar deviasi sebesar 3,565 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata. Kemp, dari 80 sampel diketahui nilai minimum 10, nilai maksimum sebesar 30, nilai mean 25,21, dan nilai standar deviasi sebesar 3,606. Nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasinya sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Hasil Uji Kualitas Instrumen

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dimaksudkan agar memperoleh cara penyeteraan kuisisioner yang valid. Kuisisioner dapat dikatakan sah apabila pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan dikaji dengan menggunakan kuisisioner tersebut secara tepat.

Uji validitas ini dilakukan untuk menguji apakah tiap-tiap butir pertanyaan yang ada dalam penelitian, dapat mengungkapkan variabel yang diteliti yaitu dengan cara tiap item pertanyaan dikorelasikan dengan total skornya. Dalam hal ini koefisien yang nilai signifikan lebih kecil 5% atau 0,05 maka pertanyaan tersebut sudah sah sebagai indikator. Adapun hasil uji validitas pada Tabel 4.

Berdasarkan pada Tabel 4. Maka dapat dilihat bahwa keseluruhan pertanyaan untuk variabel memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,2199.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai Item Correlation (r _{hitung})	Corected Total Sig.	r _{tabel}	Status
Pseb	Pseb 1	0,577	0,000	0,2199	Valid
	Pseb 2	0,834	0,000	0,2199	Valid
	Pseb 3	0,592	0,000	0,2199	Valid
	Pseb 4	0,859	0,000	0,2199	Valid
	Pseb 5	0,821	0,000	0,2199	Valid
	Pseb 6	0,852	0,000	0,2199	Valid
	Pseb 7	0,856	0,000	0,2199	Valid
	Pseb 8	1	0,000	0,2199	Valid
Pep	Pep 1	0,710	0,000	0,2199	Valid
	Pep 2	0,735	0,000	0,2199	Valid
	Pep 3	0,763	0,000	0,2199	Valid
	Pep 4	0,745	0,000	0,2199	Valid
	Pep 5	0,727	0,000	0,2199	Valid
	Pep 6	0,742	0,000	0,2199	Valid
	Pep 7	1	0,000	0,2199	Valid
Kemp	Kemp 1	0,846	0,000	0,2199	Valid
	Kemp 2	0,741	0,000	0,2199	Valid
	Kemp 3	0,847	0,000	0,2199	Valid
	Kemp 4	0,840	0,000	0,2199	Valid
	Kemp 5	0,860	0,000	0,2199	Valid
	Kemp 6	1	0,000	0,2199	Valid
Kewp	Kewp 1	0,743	0,000	0,2199	Valid
	Kewp 2	0,761	0,000	0,2199	Valid
	Kewp 3	0,700	0,000	0,2199	Valid
	Kewp 4	0,690	0,000	0,2199	Valid
	Kewp 5	0,734	0,000	0,2199	Valid
	Kewp 6	0,656	0,000	0,2199	Valid
	Kewp 7	0,676	0,000	0,2199	Valid
	Kewp 8	1	0,000	0,2199	Valid

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan pada item pertanyaan yang dinyatakan valid. Jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten, maka suatu variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau handal. Reliabilitas suatu kuisioner dikatakan baik jika *Alpha Cronbach's* (α) > 0,60.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pseb	8	0,893	Reliable
Pep	7	0,850	Reliable
Kemp	6	0,908	Reliable
Kewp	8	0,888	Reliable

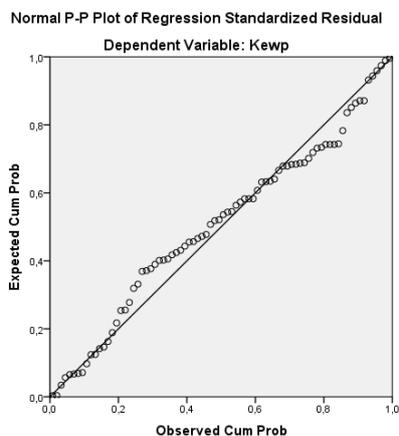
Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 5, terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (α) berada diatas nilai 0,8. Sehingga masing-masing variabel tersebut dapat dikatakan reliabel sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas penelitian ini menggunakan *One Sample Kalmogorov-Smirnov Test* dan grafik *normal probability plot of standard residual*. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Berikut tabel hasil uji metode *One Sample Kalmogorov-Smirnov Test*.



Gambar 2
Grafik Pengujian Normalitas Data
Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Dengan melihat Gambar 2 pada grafik normal plot terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

Nilai Kolmogronov-Smirnov Z	Asymp.Sig	Kriteria	Keterangan
0,930	0,353	>0,05	Data Normal

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Apabila nilai signifikan *kolmogorov-smirnov* > 0,05 maka data distribusi dapat dikatakan normal dan sebaliknya apabila nilai signifikan < 0,05 maka data distribusi tersebut dapat dikatakan tidak normal. Dari data Tabel 6 di atas, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,353 maka nilai 0,353 > 0,05 dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Untuk menguji ada atau tidaknya multikoneriaritas dalam model regresi dilakukan dengan mencari tahu besarnya inter kolerasi antar variabel bebasnya, melihat dari *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* pada Tabel 7.

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficient	
	Tolerance	VIF
Pseb	0,611	1,638
Pep	0,546	1,831
Kemp	0,599	1,669

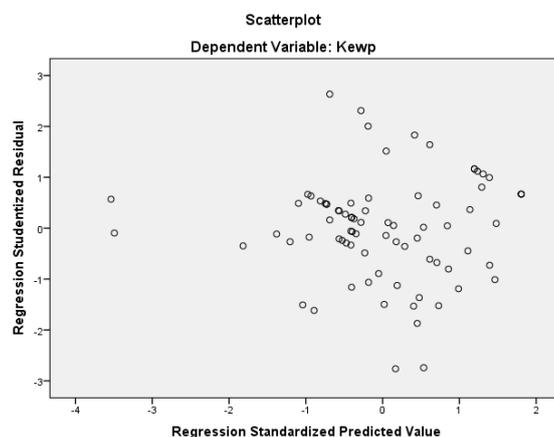
a. Dependen Variable : Kewp

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 7, Jika nilai *Tolerance Value* $\geq 0,10$ maka dikatakan multikolinearitas atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$. Diketahui bahwa nilai VIF pada ketiga variabel bebas ≤ 10 dan tolerance $\geq 0,10$. Sehingga model regresi tersebut dikatakan tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan metode grafik *scatterplot*. Dengan melihat pola tertentu antara SRESID dan ZPRED.



Gambar 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Gambar 3, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola yang jelas serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. *scatterplot* tidak membentuk pola corong. Sehingga dapat disimpulkan pada model regresi bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hubungan secara linier antara dua lebih variabel independen dengan variabel dependen. Bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan memprediksi nilai variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil perhitungan analisis regresi berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constants)	5,735	3,893		1,473	0,145
	Pseb	0,470	0,130	0,413	3,601	0,001
	Pep	0,352	0,157	0,272	2,244	0,028
	Kemp	0,025	0,148	0,019	0,168	0,867

a. Dependent Variable Kewp
Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 8, maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Kewp : 5,735 + 0,470Pseb + 0,352Pep + 0,025Kemp + e$$

Keterangan:

Kewp : Kepatuhan Wajib Pajak

Pseb : Penerapan *E-Billing*

Pep : Penerapan Perpajakan

Kemp : Kesadaran Membayar Pajak

Uji Hipotesis

Hasil Uji Determinasi (*RSquare*)

Uji determinasi bertujuan untuk mengukur besaran kualitas dari model regresi yang telah terbentuk, yaitu kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pengujian pengaruh penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ditunjukkan oleh Tabel 9.

Tabel 9
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	0,625	0,390	0,366		3,677

a. Predictors : (Constant), Pseb, Pep, Kemp

b. Dependent Variable : Kewp

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 9, diketahui bahwa nilai R sebesar 0,625 atau 62,5%. Nilai R menunjukkan seberapa erat hubungan pengaruh penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan Nilai *Adjusted R square* digunakan untuk mengukur hubungan seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variabel yakni kepatuhan wajib pajak. Nilai *Adjusted R square* diperoleh sebesar 0,366 atau 36,6%. Nilai *Adjusted R square* tersebut berarti bahwa variabel dependen kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pengaruh penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran membayar pajak dan sisanya 63,4% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Hasil Uji Kelayakan (Uji F)

Uji Kelayakan F atau ketepatan pada model digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan terhadap model penelitian yang layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. kriteria pengambilan keputusan yaitu, jika nilai uji kelayakan model (*goodness of fit statistic*) > 0,05 maka model penelitian dikatakan belum tepat. Sebaliknya, jika nilai uji kelayakan model (*goodness of fit statistic*) < 0,05 maka model penelitian dapat dikatakan sudah tepat. Hasil uji kelayakan F dalam model penelitian ini ada pada Tabel 10.

Tabel 10
Hasil Uji Kelayakan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	657,793	3	219,264	16,220	0,000 ^b
	Residual	1027,407	76	13,519		
	Total	1685,200	79			

a. Dependent Variable : Kewp

b. Predictors : (Constant), Pseb, Pep, Kemp

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 10, diketahui bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000. Tingkat signifikansi $F\ 0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji kelayakan model dalam penelitian ini telah sesuai dan dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan model regresi penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis atau uji t digunakan untuk menghitung koefisien regresi secara individu. Sehingga dapat diketahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak sehingga dapat mengetahui apakah pengaruh variabel penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kriteria pengujian hipotesis menggunakan uji statistik $t\ value < 0,05$ yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen maka hipotesis dapat diterima. Hasil uji hipotesis (uji t) ditunjukkan pada Tabel 11.

Tabel 11
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig	
	(Constants)	5,735	3,893		1,473	0,145
1	Pseb	0,470	0,130	0,413	3,601	0,001
	Pep	0,352	0,157	0,272	2,244	0,028
	Kemp	0,025	0,148	0,019	0,168	0,867

a. Dependent Variable Kewp

Sumber: Data sekunder diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 11, dapat diketahui bahwa pengaruh variabel independen terhadap dependen dapat dijelaskan sebagai berikut, (1) Penerapan sistem *e-billing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi 0,001 yang memiliki arti bahwa $t\ value < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib diperoleh nilai signifikansi 0,028 yang memiliki arti $t\ value < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Kesadaran membayar pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib diperoleh nilai signifikansi 0,867 yang memiliki arti $t\ value > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t variabel penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh tingkat signifikansi 0,001 yang memiliki arti bahwa $t\ value < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelaksanaan penerapan sistem *e-billing* di KPP Pratama Gubeng Surabaya mampu secara efektif meningkatkan kepatuhan wajib pajak. dengan adanya sistem *e-billing* wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dan memenuhi kewajibannya dengan lebih mudah. Hal tersebut sesuai dengan teori *Planned Behavior* (TPB) dimana teori tersebut menjelaskan bahwa perilaku untuk melakukan sesuatu ditentukan oleh individu masing-masing yang

disebabkan oleh niat dari individu tersebut untuk melakukan suatu tindakan atas kemauan diri sendiri, artinya dimana wajib pajak telah merasakan manfaat serta kemudahan dalam penggunaan sistem *e-billing* dan memperoleh keyakinan yang memunculkan motivasi berupa niat untuk melakukan tindakan yakni melaksanakan kewajiban perpajakan dengan membayar dan melaporkan pajak. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi 0,028 yang memiliki arti bahwa $t \text{ value} < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2016), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak mengerti akan pengetahuan mengenai peraturan, fungsi pajak, hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, bagaimana cara membayar, cara menghitung, dan melaporkan pajak, maka wajib pajak akan suka rela melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Adanya sosialisasi pajak dapat membantu dalam memberi informasi perpajakan kepada wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t variabel kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,867 yang memiliki arti bahwa $t \text{ value} > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Membayar Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mintje (2016), kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi

Kesadaran membayar pajak mampu untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan rasa mentaati peraturan pajak yang berlaku masih dirasa kurang oleh sebagian wajib pajak. Perlu adanya tindakan yang bisa menyadarkan wajib pajak, seperti halnya memberi seputar pengetahuan perpajakan. Dengan adanya peningkatan pengetahuan perpajakan oleh tiap individu wajib pajak diyakini dapat menimbulkan rasa menyadari dan mau mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila wajib pajak patuh dalam membayar, menghitung serta melaporkan pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini kesadaran perpajakan dan pengetahuan perpajakan berperan dalam membangun kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gubeng Surabaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya. Sampel sebanyak 80 responden wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) yang telah dilakukan peneliti dapat ditarik simpulan: Pertama, penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak H_1 diterima. Karena dengan adanya sistem *e-billing* ini meningkatkan motivasi wajib pajak didaerah sekitar KPP Pratama Gubeng Surabaya

untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak merasakan manfaat lebih dari adanya sistem *e-billing* yang dapat memudahkan wajib pajak.

Kedua, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak H₂ diterima. Krena wajib pajak memiliki pengetahuan akan pentingnya pajak. Wajib pajak rata-rata mengetahui fungsi pajak, sanksi pajak, cara membayar, menghitung, serta melaporkan pajak. Pengetahuan adalah faktor yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tanpa adanya pengetahuan, wajib pajak tidak akan memiliki niat serta motivasi untuk membayar dan melaporkan pajak. Adanya sosialisasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara perlahan.

Ketiga, kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak H₃ ditolak. Hal ini dikarenakan rasa mentaati peraturan pajak yang berlaku masih dirasa kurang oleh sebagian wajib pajak. Perlu adanya tindakan yang bisa menyadarkan wajib pajak, seperti halnya memberi seputar pengetahuan perpajakan. Dengan adanya peningkatan pengetahuan perpajakan oleh tiap individu wajib pajak diyakini dapat menimbulkan rasa menyadari dan mau mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Saran

Berikut adalah beberapa saran yang diberikan peneliti, (1) Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, peneliti berharap KPP Pratama Gubeng Surabaya terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam hal ini meningkatkan sistem *e-billing* perpajakan. Kurangnya sosialisasi perpajakan masih dirasakan oleh wajib pajak, terbukti masih banyak yang belum mengetahui tata cara penerapan sistem *e-billing* serta minimnya pengetahuan akan pajak. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan peneliti dapat mengeksplor lebih variabel yang mungkin belum dapat diteliti oleh peneliti. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya ada media lain yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian seperti google form atau dapat meneliti di tempat yang lain sehingga jangkauan penelitian lebih luas dan lebih merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzez, I. 1991. The Teory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human DecisionProcesses* 50: 179-211.
- Anggraeni, R. 2007. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kawasan Sidoarjo Barat Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya. *Unpublished undergraduate thesis*, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Aryati, T. dan L. R. Putritanti. 2016. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 4 (3): 1155-1168.
- Astana, I. W. S. dan N. K. L. A. Merkusiwati. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 18(1): 818-846.
- Bandiyono, A. dan B.F. Septiana. 2018. Pelaksanaan *E-Billing* Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak. *Jurnal Kebijakan Publik* 9 (1): 1-68.
- Carolina, V. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Darmayanti, T.W. 2004. Pelaksanaan Self Assessment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, X (1): h:108-109.
- Desyanti, Amelia. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan *E-System* Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(4): 8-9.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2020. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-359/PJ/2013 tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak dalam Rangka Uji

- Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*E-Billing System*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2020. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. <https://www.pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>. Diakses tanggal 15 Oktober 2020.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2020. Upaya Pemerintah untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. <https://www.pajak.go.id/upaya-pemerintah-dalam-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>. Diakses tanggal 15 Januari 2020.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2009. Surat Edaran Nomor 89/PJ/2009 Tentang *Tata Cara Penanganan Wajib Pajak Non Efektif*.
- Doran, M. 2009. Tax Penalties and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation*, 46: 111-161.
- Fitriani, E. 2017. Belum Paham Pajak Jadi Alasan Banyak Pengusaha Belum Miliki NPWP. *TribunSolo.com*. <http://solo.tribunnews.com/2017/11/16/belum-paham-pajak-jadi-alasan-banyak-pengusaha-belummiliki-npwp>. 3 November 2020 (09:07).
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irianto, S.E. 2005. Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara. UII Pres. Yogyakarta.
- Istanto, F. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Skripsi*. UIN. Jakarta.
- Jayanti, E, D. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia: 544/KMK.04/2000 Tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. Jakarta.
- Khasanah, S.N. 2016. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Profita*, 8.
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan*. Edisi Terbaru. ANDI. Yogyakarta.
- Maulidya, R. 2019. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(1): 2460-0585.
- Mintje, S. M. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM dalam Memiliki NPWP. *Jom Fekon* 2(2): 119.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Kencana. Jakarta.
- Muliari, N.K., dan P.E Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- Mulya, I. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur. *Skripsi*. Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Nasution, L.H. 2006. *Perpajakan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nugroho, A., R. Andini., dan K. Raharjo. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, 2 (2).
- Pradyana, I,B,P., dan G.D. Prena. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada

- Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 18(1): 56 - 65.
- Pratami, L.P.K.A.W., N.L.G.E. Sulindawati, 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. *Jurnal Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* 7(1).
- Priantara, D. 2012. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Rahayu, S., dan I.S. Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi* 1.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa. Bandung.
- Sari, G.A. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Moderasi Pemahaman Perpajakan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(2) : 2460-0585.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 23. Alfabeta. Bandung.
- Sri, S.V., dan A. Suryo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. UPP AMP YPKN. Yogyakarta.
- Undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat (2). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Duabelas. Salemba Empat. Jakarta.
- Warda, Zahrotul. 2020. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *E-Registration, E-Billing, dan E-Filling* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(4): 6-7.