

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING*, KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Nur Inaya
nurinaya9@gmail.com
Akhmad Riduwan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to test the influence of e-filing system implementation, information technology quality and the level of taxation understanding to taxpayer compliance. This research done at KPP Pratama Surabaya Krembangan. The population in this research consist of individual taxpayer and corporate taxpayer listed in KPP Pratama Surabaya Krembangan and used e-filing system. The sample in this research were 87 respondents. The sampling technique used incidental sampling method. Multiple linear regression analysis used as the analysis method. The research results showed that: (1) e-filing implementation had positive influence to taxpayer compliance. This mean that higher the application of e-filing system then increasing the compliance of Taxpayers; (2) Information technology quality had positive influence to the taxpayer compliance. This mean more better the technology information quality in the tax system that been used, it will increased the taxpayer compliance because it easier for the taxpayer to submitted their SPT; (3) Tax understanding level had positive influence to the taxpayer compliance. This mean that higher the tax understanding level had by the taxpayer so it can decreased the level of tax regulations delinquency, so the taxpayer will comply in fullfil their tax compliance.

Keywords: E-filing system, technology information quality, taxing understanding level.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan sistem *e-filing*, kualitas teknologi informasi dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Populasi penelitian ini terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan dan sudah menggunakan sistem *e-filing*. Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi penerapan sistem *e-filing* maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (2) Kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas teknologi informasi dalam sistem perpajakan yang digunakan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebab mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya. (3) Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin besar tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka akan mengurangi tingkat pelanggaran peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak pun akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci: sistem *e-filing*, kualitas teknologi informasi, tingkat pemahaman perpajakan.

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk melakukan inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasinya adalah melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan dengan membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak.

Dalam rangka menyesuaikan perkembangan teknologi informasi serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak memberi kemudahan kepada wajib pajak dalam penyampaian SPT khususnya bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS yaitu melalui *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu *www.pajak.go.id* (Doly, 2014). Semakin majunya teknologi informasi saat ini, sangat memberikan pengaruh dalam segala bidang termasuk bidang perpajakan. Kemajuan teknologi informasi ini memudahkan DJP dalam membuat sistem *e-filling* ini, sehingga penyampaian SPT pun dapat lebih mudah dilakukan dan wajib pajak dapat membayar dan melaporkan kewajibannya tepat waktu. *E-filing* merupakan sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak *online* dapat diakses kapan pun dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-filing* dapat dilakukan setiap saat 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Dan tentunya, dalam *e-filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

Sebagai wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang telah mempunyai NPWP tentu pernah merasakan bagaimana harus antri lama saat menyampaikan SPT baik SPT masa maupun SPT tahunan di KPP. Namun saat ini, wajib pajak tidak harus melalui tahapan tersebut sebab wajib pajak dapat melaporkan SPTnya melalui media internet atau dikenal dengan istilah *e-filing*. Pilihan menggunakan *e-filing* merupakan alternatif yang mudah dan tepat dengan kondisi saat ini. Faktanya peminat pengguna *e-filing* di Indonesia masih belum banyak walaupun sistem *e-filing* sudah ada cukup lama, oleh karena itu Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan berharap pengguna *e-filing* akan terus meningkat setiap tahunnya. Selain itu, kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai cara melaporkan SPTnya secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan dari sistem *e-filing* ini. Sistem ini tidaklah mudah dilakukan, sebab sistem ini masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki dan masih ada hal-hal yang harus dipahami terkait dengan kesiapan wajib pajak dan sarana pendukungnya dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi saat ini. Teknologi informasi menjadi sarana penunjang yang efisien dan efektif dalam sistem *e-filling* ini. Oleh karena itu dibutuhkan teknologi informasi yang berkualitas sehingga dapat memudahkan pelaporan SPT itu secara *online* tanpa adanya gangguan jaringan atau terdapat *error* saat penggunaannya. Selain itu, diperlukannya sarana pendukung lainnya dan peningkatan mutu teknologi informasi serta kemudahan dalam mengakses *website* DJP itu sendiri. Sosialisasi juga diperlukan sebagai penunjang penerapan sistem *e-filling* ini, sebab tidak semua wajib pajak yang dapat mengoperasikan sistem *e-filling* ini. Setiap wajib pajak yang terdaftar tentu memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dianggap sudah mengerti dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Akan tetapi, pada prakteknya tidak semua wajib pajak memahami tentang peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini dapat berdampak pada penerimaan pajak di Indonesia sendiri sebab kurang pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak adalah tingkat pemahaman perpajakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1) Apakah terdapat pengaruh pada penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya? 2) Apakah terdapat pengaruh pada kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya? 3) Apakah terdapat pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya? Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut: 1) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya. 2) Untuk menguji pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya. 3) Untuk menguji pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Perpajakan

Di dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa 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 Mardiasmo (2013:1) dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut: 1) Iuran atau pemungutan adalah yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang); 2) Berdasarkan undang-undang adalah pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan undang-undang serta aturan pelaksanaannya; 3) Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah; 4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Dilihat dari definisi pajak diatas, pajak mempunyai fungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum. Menurut Resmi (2013:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu: 1) Fungsi *Budgetair* (sumber keuangan negara), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran bank rutin maupun pembangunan; 2) Fungsi *Regularend* (pengatur), artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan. Orang pribadi merupakan subjek pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi "wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000

Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria wajib pajak patuh. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dan melaksanakan hak perpajakannya dengan membayar dan melaporkan perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Penerapan Sistem E-filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan aplikasi e-SPT atau disebut dengan elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id). Menurut Doly (2014) *e-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik untuk wajib pajak orang pribadi maupun badan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider*) atau penyedia jasa aplikasi lainnya, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan. Penyampaian SPT melalui pelayanan *e-filing* atau e-SPT pertama kali diatur dengan diterbitkannya Peraturan Direktorat Jenderal Pajak melalui KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-filing*) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (Waluyo, 2008:39).

Secara umum, *e-filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di www.pajak.go.id, adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-filing*, wajib pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat wajib pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk saat ini, SPT yang dapat dilaporkan secara *online* melalui *e-filling* ini adalah SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Formulir 1770 dan Formulir 1770S, SPT Masa PPh Pasal 21/26, SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2), SPT Tahunan PPh Badan Formulir 1771 dan SPT Masa PPh dan PPhnBM. Sedangkan untuk SPT Masa PPh Pasal 23 dan SPT yang terdapat lebih bayar, belum dapat dilaporkan secara *online*.

Berdasarkan pemaparan situs www.pajak.go.id (dalam Agustiniingsih, 2016) menjelaskan bahwa terdapat beberapa keuntungan (kelebihan) yang di diperoleh wajib pajak dengan menggunakan *e-filling* yakni: 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7); 2) Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT; 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer; 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*; 5) Data yang

disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT; 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; 7) Dokumen pelengkap (fotokopi surat-surat yang berkaitan dengan pajak) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

Kualitas Teknologi Informasi

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. Darmawan (2012:17) menyatakan bahwa "Teknologi Informasi dilihat dari kata penyusunannya adalah teknologi dan informasi. Maka yang dimaksud dengan teknologi informasi yang berkualitas merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya". Jadi dari beberapa pengertian yang telah dijelaskan diatas bahwa definisi dari kualitas teknologi informasi adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan seperangkat alat teknologi yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi atau merupakan tingkat baik buruknya suatu teknologi dalam menghasilkan sebuah data atau informasi. Dalam penggunaan sistem informasi, para pengguna mempertimbangkan manfaat dan kegunaan sistem tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan atau perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Menurut Budi (2010) TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/*user* suatu sistem informasi. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini digunakan untuk memprediksi penerimaan wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan terhadap teknologi administrasi perpajakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak terkait dengan sistem penerapan *e-filling*.

Tingkat Pemahaman Perpajakan

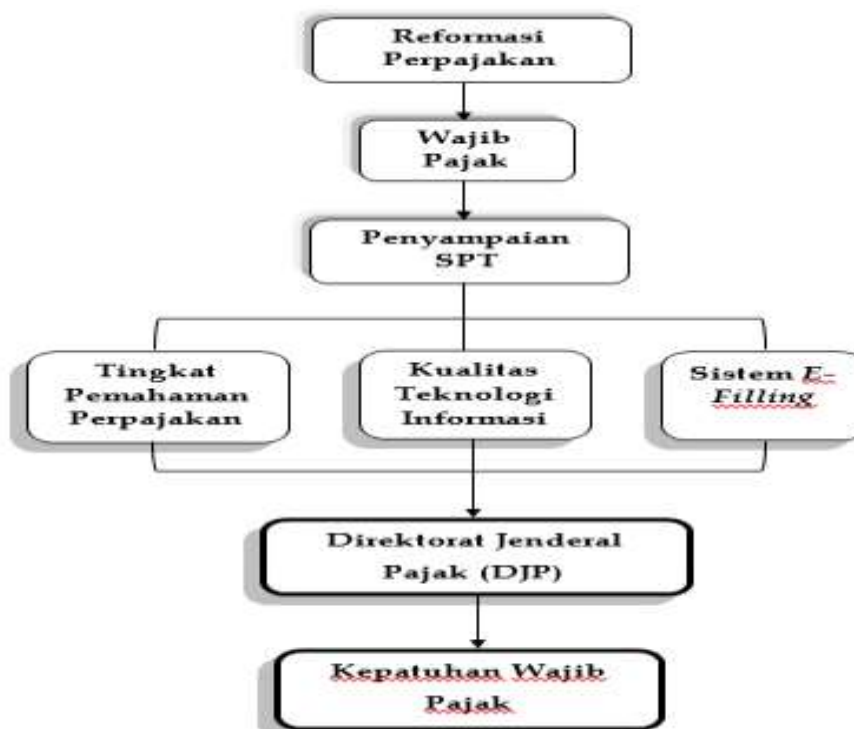
Teori yang mendukung pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak adalah teori pembangunan. Untuk Indonesia justifikasi yang paling tepat adalah pembangunan. Pajak dipungut Negara untuk pembangunan. Pembangunan merupakan pengertian tentang tujuan suatu Negara yaitu masyarakat yang adil, makmur, sejahtera di semua bidang kehidupan. Pembangunan seperti itu tentunya tidak dapat dilakukan seperti membalikkan telapak tangan, pembangunan membutuhkan begitu banyak biaya dan pengorbanan. Untuk itu Negara memiliki keabsahan, wewenang untuk memungut dana dari masyarakat berupa pajak. Karena tujuan utama dari pembangunan adalah untuk rakyat maka sewajarnya rakyat ikut andil bersama-sama dalam pembiayaan

pembangunan, dengan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar (Rahayu, 2009). Pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, atau cara memahami. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka tingkat pemahaman perpajakan adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada Negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran.

Bagi pemerintah, tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan merupakan faktor potensial untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila seseorang memiliki tingkat pemahaman yang baik maka akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik juga. Sehingga menjalankan kewajiban perpajakannya, maka haruslah menguasai peraturan perpajakan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan dalam pembuatan maupun penyampaian SPT. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Rahayu (2010:30) berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman perpajakan wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan di Indonesia, dan fungsi perpajakan. Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan pajak di atas yaitu sebagai berikut: 1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; 2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia; 3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan; 4) Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan

Rerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tinjauan teoretis diatas maka dapat digambarkan rerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1
Skema Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya

Sistem *e-filing* merupakan reformasi dalam sistem administrasi perpajakan yang mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada publik khususnya wajib pajak dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik. Selain itu adanya *e-filing* juga membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak.

Abdurrohman *et al.* (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa implementasi *e-filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena *e-filing* belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Avianto *et al.* (2016) *e-filing* dapat membantu meningkatkan kepatuhan dan perkembangan jumlah pelapor untuk SPT Tahunan secara manual tidak lebih besar daripada perkembangan dari pelaporan melalui *e-filing* serta diharapkan suatu saat nanti seluruh wajib pajak orang Pribadi dapat memanfaatkan layanan *e-filing* dalam melakukan pelaporannya. Hal ini berbeda dengan Agustini (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* memberikan pengaruh signifikan tetapi penerapan ini tidak dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan penerapan *e-filing* merupakan salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika wajib pajak merasa sistem *e-filing* dapat memudahkan dan bermanfaat untuknya dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Sebaliknya, kepatuhan wajib pajak akan menurun jika wajib pajak merasa sistem *e-filing* tidak bermanfaat dan tidak memudahkannya dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya.

Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya

Dalam mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi yang semakin maju, Direktorat Jenderal Pajak berusaha melakukan pembaruan dengan pemanfaatan sistem administrasi perpajakan modern dan pelayanan pajak yang berbasis teknologi informasi saat ini seperti *e-filing*, diharapkan dapat membantu dan mempermudah wajib pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang diharapkan. Nur (2010:23) menyatakan bahwa "berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah untuk kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada wajib pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan". Data yang diberikan oleh wajib pajak ketika melakukan pengisian SPT menggunakan *e-filing* harus terjamin kebenarannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan dapat digunakan untuk membuat keputusan.

Kualitas teknologi informasi sangat penting dalam penerapan sistem *e-filing* ini. Sebab dari kualitas teknologi yang ada pada sistem ini mempengaruhi berjalan tidaknya sistem *e-filing* sehingga jika penyampaian SPT dapat berjalan lancar melalui *e-filing* ini, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila teknologi informasi yang terdapat dalam sistem ini berkualitas baik, maka akan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya tanpa adanya kendala masalah jaringan atau lainnya saat menggunakan *e-filing*. Namun, jika teknologi informasi yang terdapat dalam sistem ini kurang berkualitas, maka dapat memberikan kesulitan bagi wajib

pajak dalam menyampaikan SPTnya. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya.

Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya

Kepatuhan wajib pajak akan dapat dilihat jika wajib pajak dapat mempelajari dan memahami mengenai perpajakan baik itu tentang peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku maupun tata cara perpajakan dan atau hak dan kewajiban wajib pajak itu sendiri. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan tingkatan pengetahuan dan pemikiran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya dalam berkontribusi kepada negara untuk memenuhi kebutuhan pembangunan infrastruktur bangsa. Tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dilihat jika wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan. Jadi jika tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak semakin tinggi maka akan mengurangi tingkat pelanggaran peraturan perpajakan yang berlaku dan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tetapi akan jauh berbeda jika tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak semakin rendah maka akan memicu semakin tingginya tingkat pelanggaran peraturan perpajakan yang berlaku dan dapat mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Agustiniingsih (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa semakin baik tingkat pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Apabila tingkat pemahaman perpajakan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka jelas bahwa semakin tinggi pemahaman perpajakan maka kewajiban perpajakannya akan terpenuhi. Hal ini berarti bahwa kewajiban perpajakan akan terpenuhi apabila didukung oleh tingkat pemahaman perpajakan tersebut, maka wajib pajak pun akan membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan bentuk survei, yang termasuk dalam tipe penelitian korelasional, yaitu penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variable atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan, atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada (Arikunto, 2013:4). Penelitian dilakukan di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan dan sudah menggunakan sistem *e-filing*.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang secara kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data. Pemilihan metode dalam penelitian ini ditentukan seperti yang dijelaskan diatas dikarenakan cukup sulitnya mendapat respons yang tepat dan sesuai yang diharapkan terkait pengaruh

penerapan *e-filing* ini. Adapun kriteria-kriteria penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Telah terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan minimal 5 tahun di KPP Pratama Surabaya Krembangan; 2) Wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan yang telah menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT minimal 3 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu diperoleh dari data primer maupun data sekunder. Data primer yang diolah adalah data yang diperoleh secara langsung dari wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan yang ada di KPP Pratama Surabaya Krembangan melalui kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan tertulis. Sebelum peneliti menyebarkan kuesionernya, peneliti perlu menjelaskan tujuan penelitian pada responden dan memberikan penjelasan mengenai tata cara pengisian kuesioner tersebut agar responden dapat menjawab pertanyaan dalam kuesioner terkait permasalahan dalam penelitian ini. Metode kuesioner dipakai untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penerapan *e-filing*, kualitas teknologi informasi dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari beberapa indikator untuk tiap-tiap variabel yang diukur dengan menggunakan skala *likert* skor 1 sampai 5. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini umumnya berupa catatan, bukti, laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang telah dipublikasikan ataupun tidak. Data tersebut dapat diperoleh dari bagian Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Dari 100 kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, hanya 87 kuesioner yang diisi secara lengkap sehingga data yang diperoleh dapat diolah. Sedangkan 13 kuesioner tidak diisi secara lengkap sehingga data tidak dapat diolah.

Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Penerapan Sistem *E-filing* (PSE)

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Menurut Agustiniingsih (2016) indikator-indikator yang sesuai dengan penerapan sistem *e-filing* adalah diambil dari keuntungan diterapkannya sistem *e-filing* bagi wajib pajak yaitu: 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari); 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). Lima dari enam keuntungan tersebut digunakan sebagai indikator, sebagai dasar untuk pengukuran penerapan sistem *e-filing*. Selain itu, persepsi kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan juga digunakan sebagai indikator untuk pengukuran *e-filing*. Indikator tersebut tersebar dalam 7 pernyataan kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert* skor 1 sampai 5.

Kualitas Teknologi Informasi (KTI)

Kualitas teknologi informasi adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan seperangkat alat teknologi yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi atau merupakan

tingkat baik buruknya suatu teknologi dalam menghasilkan sebuah data atau informasi. Teknologi informasi yang berkualitas merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya. Menurut Davis *et al.* (dalam Saputra, 2014) indikator-indikator yang sesuai dengan kualitas teknologi informasi adalah diambil dari pendekatan TAM sebagai berikut: 1) Mudah untuk dipelajari (*ease of learn*), jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*); 2) Mudah untuk beradaptasi (*flexible*) dan mudah untuk digunakan (*ease to use*); 3) Bekerja lebih cepat (*work more quickly*); 4) Membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*); 5) Berguna (*useful*). Indikator tersebut tersebar dalam 5 pernyataan kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert* skor 1 sampai 5.

Tingkat Pemahaman Perpajakan (TPP)

Tingkat pemahaman perpajakan adalah tingkatan pengetahuan dan pikiran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada Negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran. Menurut Agustiniingsih (2016) indikator-indikator yang sesuai dengan tingkat pemahaman perpajakan yaitu sebagai berikut: 1) Pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; 2) Pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia; 3) Pemahaman mengenai fungsi perpajakan; 4) Pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Indikator tersebut tersebar dalam 6 pernyataan kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert* skor 1 sampai 5.

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dan melaksanakan hak perpajakannya dengan membayar dan melaporkan perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Identifikasi indikator-indikator kepatuhan wajib pajak menurut Sri dan Ita, 2009 (dalam Nurhidayah, 2015) adalah sebagai berikut: 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri; 2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; 3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak; 4) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Indikator tersebut tersebar dalam 5 pernyataan kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert* skor 1 sampai 5.

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

Uji Validitas (*Test of Validity*)

Uji validitas menurut Arikunto (2013:211) menyatakan bahwa “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kealidan atau kesalihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (nilai signifikansi < 0,05) artinya suatu item dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari kata. Reliabilitas merupakan sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya

untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2013:221). Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat *Cronbach Alpha*. Menurut Ghozali (2013:48) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Wiyono (2011:149) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratannya normalitas harus terpenuhi, artinya data harus berdistribusi normal. Kriteria uji statistik non-parametrik *Kolmogorov Smirnov* yaitu jika nilai signifikan *Kolmogorov Smirnov* > 5% atau 0,05 maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan *Kolmogorov Smirnov* < 5% atau 0,05 maka data berdistribusi tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi (Wiyono, 2011:157). Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Dalam penelitian ini, multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan Untuk bebas dari masalah multikolinieritas, nilai *tolerance* harus > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan dapat dikatakan terjadi multikolinearitas apabila batas dari nilai *tolerance* adalah $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF adalah ≥ 10 (Imam Ghozali, 2013:106).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Wiyono, 2011:160). Jika probabilitas signifikansinya > 5% atau 0,05 maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2013:110) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika nilai *Durbin-Watson* berkisar antara nilai batas atas (du) maka diperkirakan tidak terjadi autokorelasi. Dasar pengambilan keputusan uji autokorelasi sebagai berikut: 1) Jika nilai D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif; 2) Jika nilai D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi; 3) Jika nilai D-W di atas +2, berarti ada autokorelasi negatif.

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Arikunto (2013:338) menyatakan bahwa regresi berganda adalah suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat. Adapun model persamaan umum regresi berganda dalam penelitian ini sebagai berikut: $KWP = a + b_1PSE + b_2KTI + b_3TPP + \epsilon$.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013:97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut: Bila nilai R^2 mendekati angka satu (semakin besar nilai R^2) maka menunjukkan bahwa terdapat kontribusi atau hubungan variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, jadi dapat disimpulkan variabel independen sangat mampu menjelaskan variabel dependennya. Sedangkan jika R^2 mendekati angka nol (semakin kecil nilai R^2) maka menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, jadi dapat disimpulkan variabel independen mempunyai kemampuan terbatas dalam menjelaskan variabel dependennya.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2011:84) uji F bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan untuk uji F dalam analisis regresi adalah sebagai berikut : 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka menyatakan bahwa semua variabel independen mempengaruhi variabel dependen; 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka menyatakan bahwa semua variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

Uji Statistik t

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen yang terdiri dari penerapan sistem *e-filling*, kualitas teknologi informasi dan tingkat pemahaman perpajakan secara individual dalam menerangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut : 1) Apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan) yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*); 2) Apabila tingkat signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil pengujian validitas instrumen untuk setiap pernyataan dalam masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Kesimpulan
Penerapan Sistem E-illing	PSE1	0,701	0,000	Valid
	PSE2	0,754	0,000	Valid
	PSE3	0,708	0,000	Valid
	PSE4	0,757	0,000	Valid
	PSE5	0,745	0,000	Valid
	PSE6	0,614	0,000	Valid
	PSE7	0,590	0,000	Valid
Kualitas Teknologi Informasi	KTI1	0,830	0,000	Valid
	KTI2	0,860	0,000	Valid
	KTI3	0,846	0,000	Valid
	KTI4	0,826	0,000	Valid
	KTI5	0,794	0,000	Valid
Tingkat Pengetahuan Perpajakan	TPP1	0,665	0,000	Valid
	TPP2	0,690	0,000	Valid
	TPP3	0,745	0,000	Valid
	TPP4	0,766	0,000	Valid
	TPP5	0,680	0,000	Valid
	TPP6	0,607	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,882	0,000	Valid
	KWP2	0,874	0,000	Valid
	KWP3	0,893	0,000	Valid
	KWP4	0,795	0,000	Valid
	KWP5	0,813	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat hasil yang ditunjukkan diketahui bahwa nilai signifikansi dari setiap indikator menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ (nilai kritis) maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator yang digunakan merupakan indikator yang valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengukuran *Cronbach's Alpha* yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Alpha Cronbach	Alpha	Kesimpulan
PSE	0,821	0,70	Reliabel
KTI	0,888	0,70	Reliabel
TPP	0,780	0,70	Reliabel
KWP	0,906	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 2 dapat di atas dapat diperoleh hasil bahwa nilai *cronbach's alpha* \geq 0,70 yang berarti masing-masing variabel yang digunakan merupakan indikator yang reliabel, maka kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam suatu model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak, maka dilakukannya uji normalitas ini. Tabel 3 dibawah ini merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji statistik Non-Parametrik *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 3
Hasil Uji Statistik Non-Parametrik *Kolmogorov-Smirnov*

Kolmogorov-Smirnov	Asymp. Sig. (2-tailed)
0,059	0,200

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 3 diatas, diketahui bahwa nilai signifikan *Kolmogorov Smirnov* yang ditunjukkan sebesar $0,200 > 0,05$ (nilai kritis), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PSE	0,724	1,381
KTI	0,790	1,266
TPP	0,872	1,147

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4, diketahui bahwa masing-masing variabel menunjukkan nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Wiyono, 2011:160). Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser seperti yang terlihat pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-0,074	0,219		-0,337	0,737
PSE	0,056	0,057	0,123	0,978	0,331
KTI	0,053	0,039	0,162	1,348	0,181
TPP	-0,023	0,053	-0,051	-0,443	0,659

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 5, diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel menunjukkan nilai signifikansinya > 0,05 (nilai kritis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t1 (sebelumnya). Hasil pengujian autokorelasi dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,862 ^a	0,743	0,734	0,29462	1,755

a. Predictors : (Constant), PSE, KTI, TPP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 6, diketahui bahwa nilai DW (1,755), nilai DW tersebut lebih dari nilai du (1,7232) dan kurang dari 4-du (2,2768), sedangkan nilai dL (1,5808). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai DW di antara -2 sampai +2 atau nilai du < d < 4-du, maka tidak ada autokorelasi positif atau negatif dan model penelitian yang digunakan telah memenuhi asumsi autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel penerapan sistem *e-filing*, kualitas teknologi informasi, tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji analisis regresi linier berganda disajikan pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients ^a		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,987	0,385		-5,155	0,000
PSE	1,030	0,100	0,672	10,280	0,000
KTI	0,261	0,069	0,238	3,796	0,000
TPP	0,202	0,093	0,129	2,160	0,034

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 7, diketahui bahwa bentuk model persamaan regresi adalah $KWP = (-1,987) + 1,030PSE + 0,261KTI + 0,202TPP + e$.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hasil pengujian koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,862 ^a	0,743	0,734	0,29462

a. Predictors : (Constant), PSE, KTI, TPP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 8, diketahui bahwa nilai R² sebesar 0,743, yang berarti kemampuan variasi dari variabel penerapan sistem *e-filing*, kualitas teknologi informasi dan tingkat pemahaman perpajakan yang digunakan sebesar 74,3% dalam menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak, kemudian sisanya sebesar 25,7% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Hasil uji simultan (uji F) dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20,868	3	6,956	80,137	0,000 ^b
Residual	7,205	83	0,087		
Total	28,073	86			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), TPP, KTI, PSE

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 9, diketahui bahwa nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel penerapan *efiling*, kualitas teknologi informasi, dan tingkat pemahaman perpajakan secara simultan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak.

Uji Stasistik t

Uji statistik t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hasil uji statistik t dapat dilihat pada tabel 10 sebagai berikut :

Tabel 10
Hasil Uji Statistik t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,987	0,385		-5,155	0,000
1 PSE	1,030	0,100	0,672	10,280	0,000
KTI	0,261	0,069	0,238	3,796	0,000
TPP	0,202	0,093	0,129	2,160	0,034

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel 10, diketahui bahwa tingkat signifikansi dari variabel penerapan sistem *e-filing* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien sebesar 1,030 (positif) maka H_1 diterima, yang berarti penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kualitas teknologi informasi diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien sebesar 0,261 (positif) maka H_2 diterima, yang berarti kualitas teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel tingkat pemahaman perpajakan diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai koefisien sebesar 0,202 (positif) maka H_3 diterima, yang berarti tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa semakin baik penerapan sistem *e-filing* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Avianto *et al.* (2016), Agustiniingsih (2016), dan Nurhidayah (2015) yang menunjukkan hasil bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *e-filing* merupakan reformasi dalam sistem administrasi perpajakan yang mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada publik khususnya wajib pajak dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik. Sistem *e-filing* dapat menumbuhkan sifat kepatuhan bagi wajib pajak melalui program dan prosedur pelayanannya yang mudah dan sederhana serta bermanfaat dalam penggunaannya sehingga wajib pajak pun merasa terbantu dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan.

Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa semakin baik kualitas teknologi informasi dalam sistem perpajakan yang digunakan, maka akan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya tanpa adanya kendala masalah jaringan atau lainnya saat menggunakan *e-filing*. Keberadaan sistem *e-filing* yang bisa disampaikan secara *online* akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke KPP. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2014) dan Saputra (2014) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Nur (2010:23) berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada wajib pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan. Kualitas teknologi yang ada pada sistem ini mempengaruhi berjalan tidaknya sistem *e-filing* sehingga jika penyampaian SPT dapat berjalan lancar melalui sistem *e-filing* ini, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa variabel tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwasannya semakin baik tingkat pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih (2016) dan Kirana (2016) yang menunjukkan hasil bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dilihat jika wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan. Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang tinggi, akan melaksanakan kewajibannya dengan benar dan tepat waktu serta hal ini juga dapat mengurangi tingkat pelanggaran peraturan perpajakan. Jadi semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang perpajakan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pada data yang diperoleh maupun hasil analisis yang telah dilakukan, maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak merasa sistem *e-filing* dapat memudahkan dan bermanfaat untuknya dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan; 2) Kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas teknologi informasi yang ada pada sistem ini akan mempengaruhi berjalan tidaknya sistem *e-filing* sehingga jika penyampaian SPT dapat berjalan lancar melalui *e-filing* ini, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya khususnya dalam hal pelaporan SPT; 3) Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang tinggi, akan melaksanakan kewajibannya dengan benar dan tepat waktu serta dapat mengurangi tingkat pelanggaran peraturan perpajakan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Dengan adanya pembaruan sistem perpajakan yang modern oleh Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan agar sistem perpajakan yang manfaat kemajuan teknologi dapat terus dikembangkan dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak; 2) Wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan disarankan untuk menggunakan teknologi informasi dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya karena memudahkan dan tidak menguras waktu serta tenaga, salah satunya yaitu menggunakan sistem *e-filing*; 3) Referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan judul yang sama agar melakukan penelitian serupa dengan lingkup penelitian yang lebih luas dan tidak terfokus kepada kepatuhan wajib pajak namun dapat menambahkan satu variabel pendukung lain yang menyangkut dunia perpajakan yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S., T. Domai, dan M. Shobaruddin. 2015. Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)* 3(5): 807-811.
- Agustiningsih, W. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal* V(2).
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Kelimabelas. Rineka Cipta. Jakarta.
- Avianto, G. D., S. M. Rahayu, dan B. Kaniskha. 2016. Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan (Jejak)* 9(1).
- Budi. 2010. Sekilas Tentang Technology Acceptance Model (TAM). <https://statistikakomputasi.wordpress.com/2010/03/18/sekilas-tentang-technology-acceptancemodel-tam/>. Diakses tanggal 13 Desember 2017.

- Darmawan, D. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Teori dan Aplikasi*. Rosda. Bandung.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2012. <http://www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing-0>. Diakses tanggal 22 Oktober 2017.
- Doly, T. 2014. Sekilas Tentang E-Filing Dalam Perpajakan. <http://www.nusahati.com/2014/01/sekilas-tentang-e-filing-dalam-perpajakan/>. Diakses tanggal 17 Oktober 2017.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Nomor KEP-05/PJ/2005. *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (E-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*. 12 Januari 2005. Jakarta.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000. *Batasan Dan Tata Cara Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai Atas Kegiatan Membangun Sendiri Yang Dilakukan Tidak Dalam Kegiatan Usaha Atau Pekerjaan Oleh Orang Pribadi Atau Badan Yang Hasilnya Digunakan Pihak Lain*. 2000. Jakarta.
- Kirana, L. A. A. 2016. Pengaruh Penerapan E-SPT, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (di KPP Pratama Wates). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas PGRI. Yogyakarta.
- Lubis, R. I. 2014. Pengaruh Teknologi Informasi, Sanksi Pajak, Dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.
- Nur, I. I. 2010. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online. *Ultima Infosys*.
- Nugraha. V.D. 2012. Kepatuhan Wajib Pajak. <http://viqania.blogspot.co.id/2012/05/kepatuhanwajib-pajak.html>. Diakses tanggal 22 Oktober 2017.
- Nurhidayah, S. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Negeri. Yogyakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012. *Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan*. 5 Desember 2012. Jakarta.
- _____. Nomor PER-1/PJ/2014. *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)*. 6 Januari 2014. Jakarta.
- Rahayu, S. K. 2009. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- _____. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Resmi, S. 2013. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Edisi 7 buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Saputra, E. N. 2014. Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.

- _____. Nomor 16 tahun 2009 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 25 Maret 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62. Jakarta.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 8. Salemba Empat. Jakarta.
- Wiyono, G. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Edisi Pertama. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.